

CONCIERGE D'HOTEL

Appellations principales : 1^{er} concierge – 2^e concierge – Chef concierge – Concierge.

Appellations spécifiques :

Fiche n° 6

Fonction : Hall-réception
Groupe sectoriel : Hébergement/Restauration
Région Bretagne

Définition

Dirige, supervise et contrôle les services rendus à la clientèle dans le hall de l'hôtel. Est responsable de la réception et de l'expédition des bagages des clients. Est responsable de la remise des clés, du courrier de la clientèle, des opérations postales et éventuellement des services du téléphone. Renseigne les clients sur les activités culturelles, sportives et touristiques et peut se charger des réservations éventuelles. Peut aussi assurer la formation et éventuellement le recrutement du personnel du hall.

Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce généralement dans les hôtels 4* de luxe et dans certains 4*. La relation permanente avec la clientèle entraîne une station debout prolongée et de nombreuses allées et venues à l'intérieur de l'établissement. Les horaires sont décalés de jour (avec ou sans coupure) et le rythme journalier se caractérise par une organisation par roulement. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Souvent, la rémunération est constituée par la répartition du « service » avec l'assurance d'un minimum garanti et associée à des avantages en nature (repas, logement). L'emploi/métier nécessite de respecter des normes de sécurité des biens et des personnes. Le port d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

Formation et expérience

Cet emploi/métier est accessible généralement après une expérience professionnelle confirmée d'employé du hall. La pratique en entreprise (formation « sur le tas ») peut être complétée dans certains cas par des stages de formation.

COMPETENCES COMMUNES

Compétences techniques de base :

- Superviser l'ensemble des prestations de services internes offertes à la clientèle (clés, courrier, opérations postales, téléphone, bagages...).
- Encadrer et animer l'équipe d'employés du hall.
- Informer la clientèle sur les prestations de services internes et externes à l'hôtel.
- Renseigner les clients étrangers dans leur langue (anglais en particulier).
- Utiliser les équipements informatiques et télématiques.

Compétences associées :

- Conseiller sur les différents services publics (poste, santé, SNCF...) et orienter vers les services de proximité.
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.
- Connaître les comportements, goûts et attentes des différents types de clientèles.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi requiert d'être capable de :

- S'adapter aux goûts et comportements d'une clientèle habituée aux établissements de luxe.
- Anticiper les besoins de la clientèle et prendre des initiatives.
- Mémoriser les personnes et les habitudes des clients.
- Résoudre ou faire résoudre les problèmes ponctuels avec efficacité et discrétion.
- Etre attentif simultanément aux personnes et aux situations.
- Prendre des initiatives et des décisions rapides.
- Faire preuve de psychologie, diplomatie, patience et tact.
- Véhiculer une bonne image de l'entreprise.
- Exercer une autorité.
- Etre bon pédagogue.

SPECIFICITES

Activités spécifiques :

Activités exercées :

- Réservations (théâtre, transports, voiture, spectacles, restaurants ...).
- Services personnalisés à la clientèle (prise de rendez-vous...).
- Gestion des débours des clients (comptabilité, facturation, encaissement...).

Responsabilités exercées :

- Encadrement du personnel du hall.
- Recrutement du personnel du hall.
- Formation du personnel du hall.

Exigences :

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Prestance
- Disponibilité
- Courtoisie
- Bonne élocution
- Goût du contact
- Bonne culture générale
- Se tenir informé de l'évolution des techniques et des réglementations hôtelières.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Hôtel 4*
- Hôtel 4* luxe.

Conditions de travail :

- Travail de jour
- Travail possible le dimanche et les jours fériés.

Fiche n°6 bis
Emploi/métier concerné : Concierge d'hôtel
Fonction : Hall-réception

Cadre réglementaire régissant la profession :
<u>Convention collective applicable</u> : Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants, 1997.
Organisation de la profession au plan régional :
<p>Les principales organisations d'employeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière ▪ Confédération Française des Hôtelières, Restaurateurs, Cafetiers, Discothèques. <p>La Fédération de l'Industrie Hôtelière de Bretagne est composée de 6 syndicats hôteliers bretons : l'Hôtellerie du Finistère, la Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière des Côtes d'Armor, le Syndicat de l'Hôtellerie de la Côte d'Emeraude, la Chambre Syndicale de l'Industrie Hôtelière d'Ille-et-Vilaine, le Syndicat Patronal de l'Hôtellerie du Morbihan et la Maison de l'Hôtellerie.</p>

Définition de l'emploi/ métier : cf fiche n°6
Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier : cf fiche n°6

Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

Situation actuelle du marché du travail :
<u>Principaux employeurs</u> : établissements hôteliers haut de gamme (4* et 4* luxe).
<u>Offre/Demande d'emploi</u> : D>O
<u>Nombre de professionnels en exercice</u> : ?
Entraves à l'exercice et au développement de la profession :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès à la profession difficile (milieu très fermé). ▪ Faible rotation du personnel en place. ▪ Peu d'établissements hôteliers haut de gamme en Bretagne. ▪ Pas ou peu de projets d'implantation de nouveaux établissements.
Opportunités de développement :
Il n'y a pas de réelles perspectives de développement. Les besoins en personnel devraient rester stables.
Compétences requises et évolution :
<p>Capacités techniques de base exigées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Animation et supervision de l'équipe d'employés du hall (recrutement, formation,...). ▪ Information de la clientèle sur les prestations de services internes et externes à l'hôtel et accueil VIP. ▪ Pratique d'une langue étrangère (anglais de préférence) et des équipements informatiques et télématiques. <p>Capacités associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance des différents services de proximité, de l'environnement touristique local et régional, et des différentes clientèles (comportements et attentes). <p>Savoir-être et autres qualités requises : capacités d'initiative et de décision, capacités d'adaptation (aux différentes exigences de la clientèle, aux évolutions techniques...) et d'anticipation, capacités d'écoute.</p>

d'observation et de mémorisation, efficacité et rapidité, discrétion, disponibilité, psychologie et diplomatie, patience et tact, prestance et bonne élocution, autorité et pédagogie, polyvalence, bonne culture générale, goût des contacts humains, courtoisie, ... mais aussi des aptitudes à encadrer et animer une équipe et un sens commercial.

Evolution

Son rôle d'information, de conseil et de prise en charge de la clientèle nécessitera toujours les mêmes compétences. Néanmoins, des compétences commerciales pourraient être de plus en plus exigées pour occuper cet emploi/métier (dont l'importance du rôle commercial est désormais reconnu).

Evolution des qualifications exigées :

Cet emploi/métier devrait rester accessible uniquement après une expérience professionnelle confirmée d'employé du hall.

Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :

- Night-Auditor dans les hôtels de chaîne (poste d'adjoint de direction) ou concierge de nuit.