

Description

La ou le concierge d'hôtel accueillent les clients à leur arrivée dans le hall de l'hôtel. Elles et ils veillent à leur bien-être en fournissant divers services allant de la réservation pour des spectacles aux conseils sur les sites à visiter. Ces professionnels assurent les relations entre les hôtes et les services internes ou externes: réception, garage, sécurité, médecins, agences de voyage, taxis, restaurants, théâtres, etc.

Leurs principales activités consistent à:

Accueil et réception

- accueillir les clients à leur arrivée et leur souhaiter la bienvenue, si possible dans leur langue maternelle
- informer les hôtes, en étroite collaboration avec le chef de réception, sur les conditions de séjour, les offres de l'hôtel, etc.
- faire transporter les bagages à l'arrivée et au départ; prendre soin des objets de valeur et de la voiture; transmettre les messages au fur et à mesure de leur réception
- réceptionner et remettre les clefs des chambres

Gestion et organisation de la loge

- gérer les activités du personnel du hall et de la réception: portiers, voituriers, liftiers, bagagistes, grooms, personnel d'accueil, assistants concierges, secrétaires d'hôtel, etc.
- recruter et former du personnel
- assurer l'ordre, la propreté et la sécurité dans l'entrée

Services et renseignements

- renseigner les clients sur les activités culturelles, touristiques, sportives ou commerciales de la région; leur fournir les adresses des meilleures tables, des boîtes de nuit, des casinos, etc.
- répondre à diverses demandes, des plus ordinaires, comme la réservation d'une table au restaurant ou la location d'une voiture, aux plus extravagantes
- observer avec attention le comportement des clients, intervenir avec tact et discrétion
- manifester sa disponibilité et répondre à toute demande avec amabilité; être à l'écoute de chaque hôte pour gagner sa confiance et la préserver

Environnement de travail

Les concierges d'hôtel exercent leur activité dans des hôtels de standing élevé: palaces, hôtels 4 ou 5 étoiles. Elles et ils travaillent souvent debout, parfois en soirée, les dimanches et les jours fériés, selon des horaires irréguliers. L'accueil des personnalités implique une bonne connaissance du protocole, afin d'éviter certaines maladroites qui pourraient avoir de fâcheuses conséquences.

Formation

Il n'existe pas de formation spécifique de concierge d'hôtel. Une formation dans l'hôtellerie, par exemple un certificat fédéral de capacité de spécialiste en communication hôtelière, ou une expérience professionnelle dans le domaine (voiturier-ière, bagagiste, réceptionniste, etc.) constituent une bonne base pour occuper cette fonction. Il est indispensable de maîtriser l'anglais.

Remarque: le [Lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme d'Occitanie](#) à Toulouse (France) propose une formation de concierge d'hôtel d'un an reconnue par l'association professionnelle Les Clefs d'Or Suisse. L'[Institut de conciergerie internationale](#) à Paris propose une formation d'une durée de 3 ans délivrant un Bachelor in Luxury Hotel Management, spécialisation conciergerie.

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Bonne mémoire
- Disponibilité
- Présentation soignée
- Courtoisie et tact
- Discrétion
- Facilité de contact
- Facilité pour les langues

Perspectives professionnelles

Après quelques années d'expérience, les concierges d'hôtel peuvent devenir chef-fe concierge. Selon leurs prédispositions et leur formation initiale (commerce, gestion, etc.), elles et ils ont la possibilité d'intégrer une équipe de direction. Les concierges d'hôtel font partie de l'Union internationale « Les Clefs d'Or » qui regroupe les concierges des grands hôtels d'une trentaine de pays, dont la Suisse.

Perfectionnement

Les concierges d'hôtel peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- Journées organisées par l'Association suisse « Les Clefs d'Or »
- Congrès organisés par l'Association internationale « Les Clefs d'Or »
- Cours de gestion du personnel, de langue, etc.
- etc.

En outre, la lecture des journaux locaux, des brochures ou des revues spécialisées leur fournit de précieuses informations, notamment en ce qui concerne les activités culturelles, sportives, commerciales et de divertissement dans la région. L'enrichissement et la mise à jour de leur carnet d'adresses leur permet de répondre à bon nombre de questions de leurs hôtes.

Pour plus de détails, consulter orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Chef de réception BF/Cheffe de réception BF
- Hôte d'accueil/Hôtesse d'accueil

Adresses

Les Clefs d'Or Suisse
C/O The Dolder Grand
Kurhausstrasse 65 301
8032 Zurich 32
<http://www.lesclefsdor.ch>