

Description

Le ou la concierge d'hôtel accueillent les clients à leur arrivée dans le hall de l'hôtel, leur souhaitent la bienvenue, les accompagnent à la réception, font porter leurs bagages et les guident jusqu'à la chambre ou la suite qu'ils ont réservée. Ils veillent au bien-être des hôtes en fournissant divers services allant de la réservation pour les spectacles, aux conseils sur les sites à visiter. Ils assurent les relations entre les clients et les services internes ou externes: réception, garage, sécurité, médecins, agences de voyage, location de voitures, taxis, restaurants, théâtres, etc.

Leurs principales activités consistent à:

Accueil et réception

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

Gestion et organisation de la loge

- gérer les activités du personnel du hall (portier, voiturier, liftier, bagagiste, groom, etc.) et des employés de la réception (personne d'accueil, assistant-e concierge, secrétaire 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 (réservation d'une table au restaurant ou d'un billet de spectacle, location d'une voiture, etc.) aux plus extravagantes;
- être attentif au comportement des clients, intervenir avec tact et discrétion;
- manifester sa disponibilité, répondre à toute demande avec amabilité; être à l'écoute de chaque client pour gagner sa confiance et la préserver.

Environnement de travail

Les concierges d'hôtel exercent leur activité dans un hôtel de standing élevé (palaces, hôtels 4 ou 5 étoiles). 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

En Suisse, la formation de concierge d'hôtel peut s'acquérir en suivant une formation continue proposée par le Centre de formation professionnelle ANIFOR. Le certificat délivré par l'école est validé par l'association professionnelle Les Clefs d'Or Suisse et hotelleriesuisse.

Lieu

- Zinal (VS)

Conditions d'admission

- 18 ans minimum;
- CFC ou équivalent ou une expérience d'au moins 3 ans dans l'hôtellerie.

Durée

- 30 semaines (18 semaines de cours, 12 semaines de stage)

Titre obtenu

- certificat de l'école

Contenu

- Techniques de conciergerie (théorie et pratique);
- Connaissance du Luxe;
- Géographie touristique et viticole;
- Techniques de communication;
- Culture culinaire internationale;
- Relation clientèle/Personnalisation;
- Ressources humaines;
- Correspondance française;
- Anglais professionnel;
- Économie, civisme.

Remarque: l'Institut de conciergerie internationale à Paris propose une formation de concierge d'hôtel d'une durée de 3 ans délivrant un Bachelor in Luxury Hotel Management, spécialisation conciergerie www.institut-conciergerie.com.

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

Autrefois, les concierges d'hôtel se formaient «sur le tas», gravissant peu à peu tous les échelons de la hiérarchie. Aujourd'hui, la formation en école permet d'accéder à des postes à responsabilités beaucoup plus rapidement et, après quelques années d'expérience, ils peuvent obtenir un poste de chef/cheffe concierge. Selon leurs prédispositions et leur formation initiale (commerce, gestion, etc.), certains concierges ont parfois 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 ;
- cours de langue ;
- 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 www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Hôte d'accueil/Hôtesse d'accueil

Adresses

ANIFOR
c/o Ecole hôtelière de Genève (EHG)
Av. de la Paix 12
1202 Genève
Tél.: 022 919 24 45
<http://www.ehg.ch>

Association Suisse Les Clefs d'Or
c/o Hôtel La Réserve
Rte de Lausanne 301
1293 Bellevue
<http://www.lesclefsdor.ch>