

Les métiers et les entreprises

LE SERVICE "CONCIERGERIE"

dans les hôtels, résidences et autres lieux d'hébergement, il y a la "réception" qui assure l'accueil des clients de passage ou en séjour. (voir les pages "hébergement").

Lorsqu'il s'agit des hôtels de luxe, un service complémentaire est assuré par les concierges et toute une équipe de personnes qui travaillent dans le hall.

Les concierges sont les interlocuteurs directs des clients lorsque ceux-ci souhaitent des services particuliers, des aménagements, des facilités pour leur séjour, comme :

- des places pour des spectacles
- des réservations dans des restaurants
- des billets d'avion, des voitures de location
- des courses en ville (cigares, fleurs...)
- des informations touristiques...

La liste est infinie de ce que peuvent demander les clients. Le concierge et son équipe connaissent chaque client, ce qu'il aime et souhaite trouver lorsqu'il arrive dans l'hôtel, ils savent aussi comment faire pour satisfaire les clients sans qu'ils aient besoin de demander.

LES HOTELS ET RESIDENCES DE LUXE

Les entreprises qui offrent un service "conciergerie" sont les grands hôtels, les "palaces" (des hôtels qui ont une histoire, une clientèle d'exception), mais aussi de plus petits établissements, toujours dans la catégorie "luxe".

Tout doit être prévu et aménagé pour que les clients aient un maximum de confort matériel mais aussi l'assurance d'être reconnu, c'est l'aspect "psychologique" et humain des métiers de la conciergerie (qui est primordial).

La plupart des grands hôtels à travers le monde proposent un service conciergerie. Ce qui fait que les Concierges se connaissent, s'échangent des informations, afin que leurs clients soient toujours reconnus et très bien soignés dès qu'ils arrivent.

Les Concierges et leurs collaborateurs sont indispensables au bon déroulement du séjour des clients : ils contribuent à donner ses "lettres de noblesse" à l'hôtel, à assurer une très haute qualité de service.



Les métiers et les aptitudes requises

Selon l'importance (en nombre de chambres) de l'établissement, les postes sont plus ou moins nombreux.

<i>Dynamique</i>	■ Chef Concierge (H/F)
<i>Convivial</i>	■ Adjoint(e), assistant(e)
<i>Souriant, agréable</i>	■ Second(e) Chef Concierge
<i>Bonnes manières</i>	■ Concierge
<i>Organisé</i>	■ Concierge de nuit
<i>Propre, soigneux</i>	■ Voiturier
<i>Discret</i>	■ Chasseur, Bagagiste
<i>Discipliné</i>	■ Liftier, Portier
<i>Aimer les contacts</i>	■ Groom
<i>Bonne mémoire</i>	<i>Et les métiers liés</i> <i>(selon les établissements)</i>
<i>Rapide, intuitif</i>	■ Standardiste (H/F)
<i>Esprit vif</i>	■ Hôtesse vestiaires
<i>Curieux d'esprit</i>	■ Vendeur(euse) en boutique <i>parfums, journaux,</i> <i>accessoires de luxe...</i>
<i>Réactif</i>	
<i>Esprit d'équipe</i>	

**Des jobs
dynamiques
pour évoluer.**

Accéder aux métiers, la formation

Ces métiers accueillent souvent des personnes sans qualification, il est possible d'évoluer grâce à l'expérience et à la formation rapidement.

Beaucoup de Chef Concierges ou responsables sont entrés "par la petite porte" et ont gravi les échelons progressivement.

La formation "terrain" :

Vous apprenez le métier tout en travaillant, vous découvrez au fur et à mesure, mais des formations en entreprise sont indispensables pour progresser :
l'accueil, les langues, l'informatique, le management

L'apprentissage, le contrat de professionnalisation :

C'est un contrat avec un école, une entreprise et vous. Vous apprenez dans le centre et chez l'employeur, à la fin un diplôme est attribué après un examen.

Les écoles hôtelières, les centres de formation initiale :

Les formations en réception sont le tronc commun généralement suivies avant de choisir un premier poste en "conciergerie"

Il existe une école pour les métiers de la conciergerie (*voir "offres partenaires" - "écoles" ou "centres de formation"*).

Les changements de carrière :

Vous avez commencé en restauration, réception... vous changez pour la conciergerie.

Le milieu professionnel vous est connu, mais vous avez besoin de formations pour apprendre les techniques et comportements.

Pour progresser :

La formation :

Les langues, les techniques d'accueil et de vente, le management si vous souhaitez devenir Chef Concierge, Concierge, responsable.

L'expérience :

Les entreprises proposent des postes, c'est à vous d'évoluer et de progresser. Rien n'est définitivement acquis ni fini : les métiers sont évolutifs, il y a réellement plein d'opportunités.

L'expérience à l'international est toujours riche, elle ouvre l'esprit;



Les écoles et centres de formation. (formations qualifiantes)

Dans beaucoup de départements, il y a des centres de formation, des écoles ou des lycées spécialisés en hébergement (réception), éventuellement en management pour compléter la formation.

Voyez la liste dans "l'espace partenaires" de Monstaff, aux rubriques "écoles", "centres" ou "formations qualifiantes".

La formation permet d'acquérir les techniques de la réception, l'accueil, la gestion des réservations, les langues, l'informatique avec de nombreux stages en entreprise.

Il y a l'école des Clés d'Or.....

Pour accéder à certains postes d'encadrement, les candidats diplômés auront plus de chances que les autodidactes.

Les centres de formation spécialisés. (formations courtes en entreprise)

Vous êtes en poste dans une entreprise, vous avez des droits pour votre formation professionnelle.

Afin de vous orienter vers les postes d'encadrement, vous pouvez entreprendre des formations courtes dites "de perfectionnement" avec l'accord de votre employeur.

Vous pouvez également vous former aux métiers de la conciergerie grâce à.....

A l'issue d'un cycle de formations, vous pourrez plus aisément répondre aux critères demandés pour le recrutement de Chef Concierge, Concierge et envisager une évolution.

Les associations, les concours.