

Le métier de Concierge d'hôtel...

Dans les hôtels de grand standing, le ou la Concierge d'Hôtel accueille et prend en charge le client avant, pendant et après son séjour. Il supervise tous les détails matériels du séjour du client. Il est en relation permanente avec les services internes de l'hôtel (réception, gouvernantes, services techniques ...) et externes à l'hôtel (agences de spectacles, limousines, agences de voyages, guides, médecins...).



Traditionnellement, l'équipe de la Conciergerie comprend les postes suivants : Chef Concierge, Assistant Chef Concierge, Concierge, Assistant Concierge, Concierge tournant, Concierge de nuit, Groom, Chasseur, Portier, Voiturier, Bagagiste. La loge du Concierge d'Hôtel est généralement positionnée près de l'entrée principale.

Installé derrière un comptoir, le ou la Concierge, vêtu d'un uniforme traditionnel (costume ou redingote) travaille le plus souvent debout. Les services de la conciergerie travaillant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ceci implique une grande disponibilité.

Les aptitudes du concierge

Confronté à une clientèle variée et cosmopolite, le ou la Concierge d'Hôtel fait montre tant d'une solide culture générale, que d'une maîtrise des techniques de communication. Il ou elle doit de plus maîtriser parfaitement les outils d'information et de communication. Une excellente pratique de l'anglais et d'au moins une autre langue étrangère est indispensable.

Le ou la Concierge d'Hôtel est souvent défini comme étant à la fois convivial et généreux, perfectionniste et persévérant, discret. Un excellent sens de l'organisation et une excellente mémoire sont indispensables.

Dans un hôtel standard, qui est en charge de tout ça ?

La demande n'étant pas suffisamment importante pour justifier la création d'un poste, c'est le réceptionniste (ou le chef de réception) qui répond aux demandes de conciergerie.

Il peut être nécessaire de disposer de documentation à prêter à la clientèle en cas de demande : il s'agit du **dossier de conciergerie**.

Que contient le dossier de conciergerie ? A quoi ressemble-t-il ?

Certains imaginent ce dossier comme un simple annuaire, avec un simple logo de l'hôtel en bas de page... alors qu'un bon dossier de conciergerie est très différent !

Il doit :

- être extrêmement agréable et facile à lire (on ne compte pas les pages !!)
- donner une excellente image de l'hôtel
- être classé thématiquement (avec table des matières numérotée)
- être abondamment illustré et toujours actualisé

Chaque adresse recommandée par l'hôtel doit être mise en valeur, expliquée, illustrée. Chaque choix (circuits, visites...) doit être minutieusement présenté et argumenté. Les tarifs doivent y être présentés dans la mesure du possible.

Le dossier de conciergerie ne s'adresse pas qu'au segment « tourisme », il doit pouvoir être utilisé aussi bien par une femme d'affaires devant faire face à un problème de talon cassé, par un groupe de VRP souhaitant se distraire dans la ville pour leur dernière soirée à l'hôtel, par un couple de personnes âgées qui souhaitent être pris en charge intégralement durant leur cure thermale... Bref, le dossier doit être polyvalent et complet !

L'avenir est à la e-conciergerie !

Plus de papier, un accès à partir de n'importe quel appareil connecté, une possibilité de mettre à la disposition des clients de l'hôtel un outil interactif en libre accès sur un écran tactile...

L'avenir de la conciergerie est numérique...

Le dossier de conciergerie deviant un site internet "vitrine", que l'on peut coupler au site internet de l'hôtel ou le rendre accessible uniquement aux clients (site hors ligne, codes d'accès...).

Pour le reste, le contenu reste le même... mais il doit être toujours très à jour !