

Concierger de grand-hôtel international

RNCP23685 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334p
Code(s) ROME	G1701
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	25/07/2020

Certificateur(s)

INT F GILLET INST CONCIERGERIE · SIRET : 33177429900043

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Concierge de grand-hôtel international exerce son activité en France ou l'étranger au sein de la conciergerie d'un grand hôtel-palace (minimum 4 étoiles) dans un contexte multiculturel et international.

Il contribue par ses décisions et propositions à la performance globale de l'hôtel, à la satisfaction clientèle et de son équipe. Ses fonctions s'inscrivent dans un contexte international grâce à sa maîtrise des langues (anglais et une autre langue), ses connaissances et ses compétences au niveau de :

- L'environnement externe à sa structure : diversité et spécificités de la clientèle majoritairement étrangère (selon les nationalités), enjeux touristiques et économiques
- L'environnement interne à l'hôtel : équipe cosmopolite et multiculturelle, environnement numérique, CRM, techniques et outils de gestion-management, nouvelles technologies.

Responsable d'un véritable centre de profit (loge-conciergerie), le concierge international de grand hôtel est en lien direct avec la Direction.

Ses principales missions sont :

- Manager, animer et coordonner une équipe pluridisciplinaire (personnel de Hall et 3 à 4 assistants concierges)
- Coordonner et animer l'expérience Client en optimisant l'offre de service, la gestion des réclamations, la vente de produit interne ou externe grâce à une communication permanente avec l'ensemble des services internes. Il est un axe puissant de fidélisation et est garant du développement du chiffre d'affaires pendant le séjour des clients.
- Gérer le budget et la trésorerie de la loge
- Mettre en place gérer les relations un réseau de prestataires extérieurs (événementiel, restaurant, magasins de luxe, location diverses,...)

La maîtrise de la langue anglaise est indispensable, une deuxième langue (voire une troisième) est appréciée.

Dans le cadre hôtelier, l'activité peut s'exercer par roulement, les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

- Animer un centre de profit d'un point de vue humain, matériel et financier
- Gérer les réclamations et les conflits
- Communiquer par écrit et par oral en deux langues dans un contexte multiculturel (dont l'anglais)
- Assurer l'interface entre le client, tous les services internes de l'établissement et les prestataires externes
- Répondre à une demande du client par la création d'une « expérience mémorable » en faisant preuve de créativité et vendre des services

- Maitriser et utiliser les réseaux sociaux, blogs et CRM en vue d'une dynamisation de la relation client
- Construire et suivre un budget
- Animer, motiver et contrôler une équipe

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hotellerie, conciergerie privée, évènementielle ou d'entreprise

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Concierge international de grand hôtel
- Concierge d'entreprise
- Concierge privé (pour particuliers)
- Concierge événementiel
- Chef concierge
- Premier concierge
- Réceptionniste concierge de grand hôtel
- Guest relation manager
- Duty Manager
- Hospitality Manager
- Responsable Expérience Client

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 890 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	58 150
Jugés difficiles à recruter	44 %
Emplois saisonniers	68 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

- Présidente du jury de certification : Vice-Présidente et Directrice Qualité de l'Hôtel Intercontinental Le Grand Paris
 - 1 Concierge de grand-hôtel international en activité
 - 1 directeur d'hôtel
 - La directrice pédagogique de l'Institut de Conciergerie Internationale
 - Le directeur de l'Institut de Conciergerie Internationale

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 25/07/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP22153

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34705

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/23685/>