

Assistant(e) services et relations client en grand hôtel international

RNCP28124 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334p
Code(s) ROME	G1702, G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	23/08/2020

Certificateur(s)

INT F GILLET INST CONCIERGERIE · SIRET : 33177429900043

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'activité de l'Assistant(e) Services et Relation clients en grand hôtel international s'exerce au sein d'hôtels 4 ou 5 étoiles, de palaces, d'autres établissements de luxe (grands restaurants, résidences privées, établissements de loisirs spécifiques : casino, club privé, ...).

L'Assistant(e) Services et Relation clients en grand hôtel international est en contact avec les clients et en relation avec différents services (réception, conciergerie, ...).

L'objectif de l'Assistant(e) Services et Relations Client en grand hôtel international est de faciliter le séjour des clients. Majoritairement en Hall d'hôtel, il/elle est polyvalent sur les fonctions de réceptionniste, voiturier, bagagiste, chasseur, groom, welcomer, tournant de hall, et éventuellement night audit.

Il/elle effectue des prestations d'accueil, d'enregistrement, de prise de réservation par téléphone, d'accompagnement et de services divers (port des bagages, prise en charge des voitures, ...) pour des clients à leur arrivée, leur départ et durant leur séjour dans des hôtels et établissements de luxe. Sa priorité est la qualité du service rendu et le confort matériel des clients.

Il veille à la sécurité des locaux et des biens selon la charte qualité de l'établissement. Il est à l'écoute permanente des clients et les renseigne sur les services de l'établissement et son environnement. Il (elle) gère une véritable relation client en l'orientant vers le service concerné par sa demande.

L'activité peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

La rémunération est constituée d'un fixe parfois complété par des avantages (repas, logement, ...) et des pourboires, lesquels peuvent représenter jusqu'à 40% de la rémunération.

L'activité peut s'effectuer à l'extérieur (portier, voiturier) et impliquer le port de charges lourdes.

Le port d'un uniforme être requis. Le savoir être est une exigence dans le secteur du luxe.

L'environnement international des hôtels de luxe requiert la maîtrise de la langue anglaise pour des échanges oraux de renseignement, d'orientation et vente de produits simples.

Les hommes sont majoritairement missionnés sur les fonctions du TDH (Tournant de Hall) et les femmes occupent plus des postes en réception, néanmoins ils/elles sont appelés à la polyvalence.

Un très grand nombre de missions (d'accueil, de services et d'accompagnement du client) et de compétences transversales de ces métiers est commun à d'autres fonctions en étage : majordome en étage, gouvernante, assistante gouvernante.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

- 1- Procéder au prépaiement / pré-autorisation avant l'arrivée du client.
- 2- Vérifier la commande de services supplémentaires auprès des services concernés.
- 3- Maîtriser les modalités d'accueil en français et en anglais.
- 4- Identifier les typologies des clients.
- 5- Ouvrir les portières de voitures selon les règles de l'art.
- 6- Organiser le stationnement des véhicules dans le parking de l'établissement et y garer les véhicules des clients.
- 7- Mettre en pratique les gestes et postures de manutention.
- 8- Répertorier les bagages, les vêtements des clients, les identifier par étiquetage et organiser leur stockage en fonction des flux de la clientèle et communiquer les informations aux collègues.
- 9- Effectuer les modalités administratives d'enregistrement à l'aide du logiciel interne de gestion des réservations.
- 10- Accueillir les clients à la réception et les accompagner à leur chambre, leur suite et leur présenter les services annexes (télévision, téléphone, mini-bar, ...).
- 11- Connaître les interactions des services au sein du hall.
- 12- Identifier les demandes et orienter les clients vers la conciergerie pour toutes demandes "externes" à l'établissement.
- 13- Transmettre les appels téléphoniques et les messages aux clients en français et en anglais.
- 14- Recueillir les remarques des clients sur la qualité de l'accueil, des équipements, du personnel de l'établissement et assurer le reporting à la hiérarchie.
- 15- Renseigner les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil en français et anglais.
- 16- Connaître avec exactitude le taux de remplissage de l'hôtel.
- 17- Prendre les réservations à travers les différents canaux (téléphone, internet) et renseigner la feuille de réservation sur un logiciel spécifique Medialog.
- 18- Maîtriser l'utilisation d'équipements de télésurveillance.
- 19- Appliquer la réglementation sécurité incendie.
- 20- Utiliser les fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...).
- 21- Respecter les règles et consignes de sécurité.
- 22- Connaître avec exactitude les mouvements d'arrivées et de départs, développer un esprit de veille.
- 23- Tenir les comptes des clients, centraliser l'ensemble de leurs notes (téléphone, fleurs...) établir les factures... et préparer le travail des comptables.
- 24- S'il cumule aussi la fonction de caissier, il contrôle en plus les notes des clients avant de les encaisser.
- 25- Utiliser les terminaux de paiement.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Hôtel de luxe de catégorie 4 et 5 étoiles et palaces en France ou l'étranger. Ces entreprises peuvent être des entreprises indépendantes ou des chaînes hôtelières.
- Autres établissements du secteur d'activité du luxe (casino, transport aérien, salon VIP, événementiel, boutique de luxe).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Réceptionniste, voiturier, bagagistes, chasseur, groom, tournant de hall, welcomer, night-audit, majordome en étage, Guest relation

RÉGLEMENTATIONS 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
Salaires médians (mensuels)	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

Le jury est composé de:

- un Président/e du jury (externe-salarié/e),
- un/e assistant/e chef/fe réceptionniste (externe-salarié/e),
- un/e DRH en hôtellerie de luxe (externe-employeur/euse),
- un/e responsable pédagogique (interne-salarié/e),
- le/la directeur/trice de l'école (interne-employeur/euse).

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

Le jury est composé de:

- un Président/e du jury (externe-salarié/e),
- un/e assistant/e chef/fe réceptionniste (externe-salarié/e),
- un/e DRH en hôtellerie de luxe (externe-employeur/euse),
- un/e responsable pédagogique (interne-salarié/e),
- le/la directeur/trice de l'école (interne-employeur/euse).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 23/08/2020

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34715

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Association FG - Institut de Conciergerie Internationale

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28124/>