

Concierge de grand-hôtel international

RNCP34705 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42766
Code(s) ROME	G1701
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	29/06/2020
Date d'échéance	29/06/2023

Certificateur(s)

INT F GILLET INST CONCIERGERIE · SIRET : 33177429900043

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le concierge de grand-hôtel international exerce son activité en France ou l'étranger au sein de la conciergerie d'hôtels haut de gamme, de luxe et Palace (minimum 4 étoiles) dans un contexte multiculturel et international. Le titulaire par ses actions, ses propositions et ses décisions contribue à la performance globale de l'hôtel, à la satisfaction de la clientèle et des équipes. Les fonctions d'un concierge s'inscrivent dans un contexte international grâce à sa maîtrise des langues étrangères dont l'anglais (et une autre langue idéalement), ses connaissances et ses compétences du point de vue de :

- l'environnement externe à sa structure : diversités et spécificités de la clientèle majoritairement étrangère (selon les nationalités), les enjeux touristiques et économiques ;
- l'environnement interne à l'hôtel : équipes cosmopolites et multiculturelles, environnement numérique, techniques et outils de gestion et de management, nouvelles technologies notamment utilisées par l'hôtel

ACTIVITÉS VISÉES

Management et gestion d'une équipe internationale

Coordination et animation de la relation et expérience client

Gestion budgétaire et de trésorerie de la loge gestion des relations avec les prestataires extérieurs

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Animer un centre de profit d'un point de vue humain, matériel et financier

Gérer les réclamations et les conflits

Communiquer à l'écrit et à l'oral en 2 langues dans un contexte multiculturel (dont l'anglais).

Assurer l'interface entre le client, les services de l'établissement et les prestataires externes

Répondre à une demande Client par la création d'une "expérience mémorable" en faisant preuve de créativité, d'inventivité et en vendant des services internes/externes;

Maîtriser, utiliser et animer les réseaux sociaux, blogs CRM,

Construire un budget, le suivi et l'optimiser

Recruter, former, motiver, sanctionner, faire évoluer et contrôler une équipe

Blocs de compétences

RNCP34705BC01 — Gestion financière d'une loge de grand-hôtel international

LISTE DE COMPÉTENCES

Définir les moyens humains, matériels et financiers dans le respect des contraintes organisationnelles et budgétaires fixées par la direction de l'établissement

Etablir les prévisions annuelles d'activité de son service

Evaluer les recettes directes et indirectes générées par le service en vue de mesurer la performance de la loge en termes de contribution au chiffre d'affaires

réaliser les suivis des débours et définir le fond de caisse en fonction du taux d'occupation quotidien de l'hôtel et des informations sur les clients@

Négocier et définir les relations contractuelles et financière avec les prestataires

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation - création d'un concept de conciergerie avec analyse financière de son implementation

RNCP34705BC02 — Management d'équipe de grand-hôtel international

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en place une équipe et la doter des moyens requis pour fonctionner

Définir les moyens humains, matériels et financiers dans le respect des contraintes organisationnelles et budgétaires fixées par la direction de l'établissement

Comprendre et communiquer avec une équipe internationale et multiculturelle

Comprendre les principales composantes des cultures et des comportements pour gérer une équipe internationale

Adapter son comportement et sa communication à l'environnement multiculturel et international de l'équipe

Recruter, intégrer, former, motiver, contrôler et évaluer son équipe en utilisant les outils et les procédures de l'entreprise au regard des objectifs de qualité et commerciaux fixés par l'entreprise :

Élaborer les fiches de postes, participer au processus de recrutement et intégrer le nouveau collaborateur au sein de l'équipe

Gérer les conflits inter-personnels

Assurer le suivi de l'activité des collaborateurs et apporter les correctifs nécessaires en cas de manquement

Définir les objectifs individuels propres à chacun par déclinaison des objectifs globaux du service tels que déterminés par la direction au regard de la stratégie financière et commerciale de l'entreprise

Coordonner, suivre, optimiser l'activité quotidienne du service et garantir la qualité de service

Rédiger les documents et procédures éthiques et règlementaires pour veiller au respect des règles professionnelles

Animer les réunions de suivi de la qualité de service Assurer le suivi administratif des collaborateurs par l'utilisation des outils RH de l'entreprise en vue de réaliser les reportings requis auprès de la DRH :

Élaborer les plannings en tenant compte du cadre conventionnel et des cycles d'activité journalière en vue d'optimiser la présence des effectifs

Assurer le suivi des absences, maladies et des congés via les outils mis à disposition par l'entreprise pour réaliser les reporting RH à la direction

Communiquer à l'écrit en anglais professionnel

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation reconstituée - études de cas écrites d'une situation vécue en entreprise

RNCP34705BC03 — Gestion de la relation client en grand-hôtel international

LISTE DE COMPÉTENCES

Adapter son comportement et sa communication à chaque personne accueillie au sein de l'établissement en fonction de la culture de la langue de la religion et du statut pour Conseiller et prescrire des services internes ou externes en vue de développer le chiffre d'affaires

Communiquer à l'écrit en anglais professionnel

Communiquer en anglais à l'oral avec une clientèle internationale dans le cadre de la relation client (compréhension orale et expression orale en interaction)

Accueillir et prendre en charge un client dans une autre langue que l'anglais et la langue native du candidat (expression orale continue) Animer les moyens d'information destinés au client pendant son séjour au sein de l'établissement :

Maîtriser les moyens de communication mobile (tablettes, téléphones, mobiles, ordinateurs...) pour informer les

clients pendant leurs séjours

Observer, collecter et répertorier les informations sur les habitudes des clients en vue de d'offrir un service personnalisé

Concevoir, Proposer et mettre en œuvre avec pertinence des services théâtralisés et innovants répondant aux attentes, comportements et habitudes des clients et maîtriser les techniques de vente

Effectuer les réservations, les achats demandés et organiser des évènements sur mesure théâtralisés

S'assurer de la satisfaction clients et assurer la mesure de celle-ci via l'utilisation des indicateurs et des outils CRM et mettre en place les actions correctrices requises

Gérer les mécontentements, l'insatisfaction et les conflits en développant sa capacité d'écoute et de diplomatie.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossiers thématiques - mises en situations réelles et simulées - cas pratiques écrits

RNCP34705BC04 — Gestion de la relation avec les prestataires de services en grand-hôtel international

LISTE DE COMPÉTENCES

Définir et Formaliser l'offre de services à disposition de la clientèle

Identifier l'offre de service indispensable à la réalisation des prestations

Sélectionner les prestataires en fonction des besoins de la clientèle et construire une base de données

Négocier et définir les relations contractuelles financières avec les prestataires

Développer et entretenir des relations étroites et régulières avec chaque prestataire.

Contrôler le suivi des demandes clients en pilotant la communication entre les service internes et avec les prestataires externes afin de respecter la qualité attendue

S'assurer de la satisfaction clients et assurer la mesure de celle-ci via l'utilisation des indicateurs et des outils CRM et mettre en place les actions correctrices requises

Gérer les mécontentements, l'insatisfaction et les conflits en développant sa capacité d'écoute et de diplomatie.

Effectuer les réservations, les achats demandés et organiser des évènements sur mesure théâtralisés

Respecter les règles éthiques de la profession et s'inscrire dans une démarche de développement durable

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossiers thématiques - mises en situations réelles et simulées

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les titulaires de la certification exercent leur activité en hôtellerie haut de gamme, luxe et palaces dans des établissements 4 et 5 étoiles dans des grands groupes internationaux ou hôtellerie indépendante en France et à l'étranger, conciergerie privée, conciergerie événementielle, conciergerie d'entreprise sur site pour les collaborateurs d'une ou plusieurs structures ,autres secteurs possibles : les croisières de luxe, résidences privées de prestige...

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

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

Etre titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4 et/ou expérience professionnelle significative dans le domaine concerné ou admission directe en dernière année pour les titulaires d'un titre de niveau 5 ou d'une expérience professionnelle reconnue comme équivalente

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

Président du Jury de certification : Intervenant pédagogique

2 Concierges de grand hôtel international en activité

1 Directeur d'établissement ou 1 Responsable Hébergement

1 responsable Ressources humaines

Base légale

Date de décision	29/06/2020
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	29/06/2023

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	11	0	100 %	—
2017	14	0	100 %	91 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP23685

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38110

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	1
Taux d'achèvement	100 %
Période	04/2022 – 09/2022

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	11
Montant total engagé	68 760 €
Coût moyen par dossier	6 251 €
Durée moyenne	1137 h
Période	08/2020 – 04/2022
Reste à charge titulaire	53 %
France compétences	24 %
France Travail	16 %
Régions	7 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.