

Concierge de grand hôtel international

RNCP42654 · 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	17/07/2026
Date d'échéance	17/07/2031

Certificateur(s)

INT F GILLET INST CONCIERGERIE · SIRET : 33177429900043

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Concierge de grand hôtel international assure une qualité d'accueil et de services personnalisés aux clients dans des hôtels haut de gamme et de luxe (4 étoiles, 5 étoiles & palace). Il participe à la bonne organisation et coordination des activités internes et externes de l'établissement afin de répondre au mieux aux demandes des clients et des différents services de l'hôtel, dans le respect des standards de qualité et procédures en vigueur au sein de l'hôtel où il exerce.

Il exerce un rôle d'accueil, de conseil et d'information auprès des clients, assure les tâches dévolues aux concierges en s'efforçant de donner une qualité de service optimale au client. Il est un élément central du séjour du client et le lien entre celui-ci et les services et prestataires extérieurs.

ACTIVITÉS VISÉES

Constitution de son équipe en fonction des besoins de la structure d'hospitalité de luxe

Organisation et pilotage du service de conciergerie

Réalisation d'un suivi au sein de la structure d'hospitalité de luxe

Maîtrise du marché du luxe et des attentes de la clientèle haut de gamme en vue d'une expérience client unique

Maîtrise des standards de qualité de service propres à l'univers de l'hospitalité de luxe

Optimisation de l'expérience client d'une structure d'hospitalité de luxe

Pilotage du budget d'une structure d'hospitalité de luxe

Prise en charge de la comptabilité du service de conciergerie

Constitution de son réseau de prestataires de la conciergerie

Animation du réseau de prestataires du service de conciergerie

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Constituer une équipe de concierges au sein d'un grand hôtel international, en utilisant les outils de recrutement et techniques d'entretien inclusif (recruter à compétences égales) ainsi que les plateformes numériques de diffusion et de gestion des candidatures, en veillant à l'adéquation des profils recrutés avec les contraintes du poste et au respect des principes de prévention des risques professionnels, afin d'assurer un fonctionnement et une qualité de service optimale.

Intégrer les nouveaux collaborateurs d'une équipe de grand hôtel international à travers un management bienveillant, en leur transmettant la culture d'entreprise et en s'assurant de la compréhension des spécificités du poste,

notamment via les outils numériques internes de communication et de gestion des ressources humaines, en les sensibilisant également aux engagements RSE de l'établissement et aux pratiques favorisant la réduction de l'impact environnemental du service, aux règles de santé et de sécurité au travail applicables au service de conciergerie, tout en prenant en compte les besoins d'adaptation éventuels des collaborateurs en situation de handicap, afin d'assurer une prise de fonction efficace et conforme à la politique RSE de l'entreprise.

Fédérer son équipe de concierges, bagagistes et chasseurs de grand hôtel international, en utilisant des leviers de motivation adaptés aux profils des collaborateurs et en valorisant l'engagement de l'équipe dans la mise en œuvre des pratiques responsables de l'établissement, afin d'assurer une prise de fonction efficace, la fidélisation des équipes et la conformité à la politique RSE de la structure.

Mobiliser une équipe de grand hôtel international, en mettant en place des outils organisationnels et des outils numériques de gestion et de coordination de l'activité, en tenant compte des contraintes matérielles et financières, en intégrant les pratiques favorisant une utilisation raisonnée des ressources et la réduction de l'impact environnemental des activités du service ainsi que des besoins d'aménagement de l'organisation du travail des collaborateurs en situation de handicap, en veillant à une organisation du travail compatible avec la prévention des risques professionnels, afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction de l'établissement dans le respect des règles de sécurité et des principes d'inclusion au travail.

Diriger l'équipe d'un grand hôtel international en utilisant un outil de management, et en tenant compte de la pluralité culturelle et des caractéristiques individuelles des collaborateurs, afin de comprendre le profil de chaque membre de son équipe et que chacun réalise ses missions de manière efficace et avec soin.

Élaborer un plan de développement des compétences des collaborateurs d'un service de conciergerie en lien avec la stratégie de l'établissement, en veillant à l'accessibilité des modalités de professionnalisation et aux besoins d'adaptation des salariés en situation de handicap, en intégrant les besoins de formation liés à la prévention des risques professionnels, à la transition numérique et à la transition écologique du secteur hôtelier afin de soutenir la performance du service et l'évolution professionnelle de l'équipe.

Animer des réunions collectives au sein de la structure d'hospitalité de luxe en utilisant des outils de communication (supports de présentation (PowerPoint, Canva...), des supports numériques de présentation et de collaboration et des types de communication (verbale ou non verbale) adaptés au sujet, au type de réunion et au public, afin de garantir les objectifs de performance du service de grand hôtel international.

Suivre la performance de l'activité, en identifiant les non-conformités, leurs causes et leurs conséquences à partir des données issues des outils numériques de suivi d'activité et de reporting du service, y compris lorsque celles-ci concernent les pratiques responsables ou les objectifs environnementaux de l'établissement, et en proposant un plan d'action correctif, afin d'assurer la qualité et la pérennité du service de grand hôtel international.

Analyser le marché de l'hôtellerie de luxe en utilisant les outils d'analyse du marché et les ressources numériques de veille sectorielle et concurrentielle, en intégrant les évolutions liées aux attentes des clientèles internationales, en matière de tourisme durable, afin de construire son offre de services et sa stratégie marketing.

Identifier les spécificités culturelles et personnelles d'un client de grand hôtel international, en incluant ses besoins spécifiques liés à une situation de handicap le cas échéant, en s'appuyant sur l'outil CRM de l'établissement, afin de proposer une expérience forte et unique et d'assurer une équité dans la qualité de service.

Maîtriser les standards de qualité imposés par l'établissement et les cabinets d'audits spécialisés notamment le Leading Quality Assurance (société qui effectue des inspections anonymes d'établissement), en veillant au respect des engagements environnementaux et des pratiques responsables définies par l'établissement, et à une prise en charge du client compatible avec les exigences d'accessibilité du service, afin de maintenir et développer le niveau de standing de grand hôtel international.

Faciliter la communication entre les membres de l'équipe d'un grand hôtel international en leur transmettant les consignes journalières à l'aide du logiciel propre à l'établissement, en veillant à l'accessibilité des informations, afin de garantir la qualité de l'information transmise aux clients.

Organiser le séjour d'un client de grand hôtel international, en communiquant toutes les informations relatives à son séjour aux services internes de l'établissement, en mobilisant des outils numériques de gestion hôtelière et de coordination des services, en intégrant le cas échéant les besoins d'accessibilité et d'aménagement liés à une situation de handicap le cas échéant, en s'assurant que les prestations proposées respectent les règles de sécurité applicables, en privilégiant lorsque cela est possible des prestations et activités respectueuses de l'environnement, afin de maximiser le déroulement et la satisfaction de son séjour.

Personnaliser l'offre de services au sein d'une structure d'hospitalité de luxe en répertoriant dans un outil CRM toutes les informations individuelles propres à chaque client, y compris ses besoins spécifiques liés à l'accessibilité ou à une situation de handicap, afin d'anticiper les demandes non formulées.

Faciliter la communication avec les clients pendant leur séjour, en utilisant les moyens technologiques et applications mobiles en mobilisant les outils numériques de relation client propres à l'établissement, en adaptant les canaux et modalités de communication aux besoins d'accessibilité du client le cas échéant, afin de répondre efficacement à leurs demandes.

Assurer le suivi et traitement des réclamations via les outils et logiciels CRM propres aux établissements d'hospitalité de luxe, en exploitant les données clients et l'historique numérique des interactions, afin de proposer des actions correctives adaptées.

Établir les prévisions annuelles d'activité d'un grand hôtel international, en s'appuyant sur des outils numériques de gestion et d'analyse financière, en tenant compte de la stratégie définie par la direction, afin d'élaborer un budget annuel.

Analyser les résultats financiers d'un grand hôtel international, en effectuant un suivi régulier des indicateurs hôteliers, afin de contrôler et d'optimiser son budget et de mesurer la contribution de son service au chiffre d'affaires de l'établissement.

Gérer le fond de caisse du service de conciergerie, en tenant compte des demandes clients et des prestations délivrées, dans le but de prévoir les dépenses pour le compte des clients de grand hôtel international.

Réaliser la facturation du service de conciergerie et le suivi journalier des dépenses des clients (débours clients, dépenses liées aux prestations...), en mobilisant le logiciel professionnel inhérent au service, afin de maîtriser la comptabilité de son service.

Identifier une offre de service répondant au besoin d'une clientèle de grand hôtel international, en réalisant un sourcing des offres existantes, en mobilisant des outils de veille numérique et de plateformes professionnelles, en sélectionnant des prestataires locaux de qualité, et en privilégiant ceux qui sont engagés dans des démarches responsables ou respectueuses de l'environnement et en capacité de proposer des prestations accessibles ou adaptées, en vue de satisfaire la clientèle en question.

Établir un contrat avec les prestataires sélectionnés en réponse au besoin d'une clientèle de grand hôtel international, en négociant et définissant les modalités du contrat afin d'établir une relation de confiance et favorable à chacune des parties.

Valoriser les différents services externes du réseau de prestataires du service de conciergerie, en les adaptant aux besoins des clients d'un grand hôtel international, y compris à leurs besoins spécifiques d'accessibilité ou liés à une situation de handicap, en les argumentant auprès de ces derniers, notamment en mobilisant les outils numériques de présentation et de promotion des prestations, afin de leur vendre les prestations.

Entretenir une relation avec les prestataires de service faisant partie du réseau du service de conciergerie, en assurant un suivi régulier des prestations délivrées et en communiquant régulièrement sur les offres de service, afin d'assurer la satisfaction de la clientèle d'un grand hôtel international.

Blocs de compétences

RNCP42654BC01 — Manager et gérer une équipe internationale au sein d'une structure d'hospitalité de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Constituer une équipe de concierges au sein d'un grand hôtel international, en utilisant les outils de recrutement et techniques d'entretien inclusif (recruter à compétences égales) ainsi que les plateformes numériques de diffusion et de gestion des candidatures, en veillant à l'adéquation des profils recrutés avec les contraintes du poste et au respect des principes de prévention des risques professionnels, afin d'assurer un fonctionnement et une qualité de service optimale.

Intégrer les nouveaux collaborateurs d'une équipe de grand hôtel international à travers un management bienveillant, en leur transmettant la culture d'entreprise et en s'assurant de la compréhension des spécificités du poste, notamment via les outils numériques internes de communication et de gestion des ressources humaines, en les sensibilisant également aux engagements RSE de l'établissement et aux pratiques favorisant la réduction de l'impact environnemental du service, aux règles de santé et de sécurité au travail applicables au service de conciergerie, tout en prenant en compte les besoins d'adaptation éventuels des collaborateurs en situation de handicap, afin d'assurer une prise de fonction efficace et conforme à la politique RSE de l'entreprise.

Fédérer son équipe de concierges, bagagistes et chasseurs de grand hôtel international, en utilisant des leviers de motivation adaptés aux profils des collaborateurs et en valorisant l'engagement de l'équipe dans la mise en œuvre des pratiques responsables de l'établissement, afin d'assurer une prise de fonction efficace, la fidélisation des

équipes et la conformité à la politique RSE de la structure.

Mobiliser une équipe de grand hôtel international, en mettant en place des outils organisationnels et des outils numériques de gestion et de coordination de l'activité, en tenant compte des contraintes matérielles et financières, en intégrant les pratiques favorisant une utilisation raisonnée des ressources et la réduction de l'impact environnemental des activités du service ainsi que des besoins d'aménagement de l'organisation du travail des collaborateurs en situation de handicap, en veillant à une organisation du travail compatible avec la prévention des risques professionnels, afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction de l'établissement dans le respect des règles de sécurité et des principes d'inclusion au travail.

Diriger l'équipe d'un grand hôtel international en utilisant un outil de management, et en tenant compte de la pluralité culturelle et des caractéristiques individuelles des collaborateurs, afin de comprendre le profil de chaque membre de son équipe et que chacun réalise ses missions de manière efficace et avec soin.

Élaborer un plan de développement des compétences des collaborateurs d'un service de conciergerie en lien avec la stratégie de l'établissement, en veillant à l'accessibilité des modalités de professionnalisation et aux besoins d'adaptation des salariés en situation de handicap, en intégrant les besoins de formation liés à la prévention des risques professionnels, à la transition numérique et à la transition écologique du secteur hôtelier afin de soutenir la performance du service et l'évolution professionnelle de l'équipe.

Animer des réunions collectives au sein de la structure d'hospitalité de luxe en utilisant des outils de communication (supports de présentation (PowerPoint, Canva...), des supports numériques de présentation et de collaboration et des types de communication (verbale ou non verbale) adaptés au sujet, au type de réunion et au public, afin de garantir les objectifs de performance du service de grand hôtel international.

Suivre la performance de l'activité, en identifiant les non-conformités, leurs causes et leurs conséquences à partir des données issues des outils numériques de suivi d'activité et de reporting du service, y compris lorsque celles-ci concernent les pratiques responsables ou les objectifs environnementaux de l'établissement, et en proposant un plan d'action correctif, afin d'assurer la qualité et la pérennité du service de grand hôtel international.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas, mise en situation professionnelle, rapport de stage et soutenance orale

RNCP42654BC02 — Animer et coordonner la relation et l'expérience client au sein d'une structure d'hospitalité de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser le marché de l'hôtellerie de luxe en utilisant les outils d'analyse du marché et les ressources numériques de veille sectorielle et concurrentielle, en intégrant les évolutions liées aux attentes des clientèles internationales, en matière de tourisme durable, afin de construire son offre de services et sa stratégie marketing.

Identifier les spécificités culturelles et personnelles d'un client de grand hôtel international, en incluant ses besoins spécifiques liés à une situation de handicap le cas échéant, en s'appuyant sur l'outil CRM de l'établissement, afin de proposer une expérience forte et unique et d'assurer une équité dans la qualité de service.

Maîtriser les standards de qualité imposés par l'établissement et les cabinets d'audits spécialisés notamment le Leading Quality Assurance (société qui effectue des inspections anonymes d'établissement), en veillant au respect des engagements environnementaux et des pratiques responsables définies par l'établissement, et à une prise en charge du client compatible avec les exigences d'accessibilité du service, afin de maintenir et développer le niveau de standing de grand hôtel international.

Faciliter la communication entre les membres de l'équipe d'un grand hôtel international en leur transmettant les consignes journalières à l'aide du logiciel propre à l'établissement, en veillant à l'accessibilité des informations, afin de garantir la qualité de l'information transmise aux clients.

Organiser le séjour d'un client de grand hôtel international, en communiquant toutes les informations relatives à son séjour aux services internes de l'établissement, en mobilisant des outils numériques de gestion hôtelière et de coordination des services, en intégrant le cas échéant les besoins d'accessibilité et d'aménagement liés à une situation de handicap le cas échéant, en s'assurant que les prestations proposées respectent les règles de sécurité applicables, en privilégiant lorsque cela est possible des prestations et activités respectueuses de l'environnement, afin de maximiser le déroulement et la satisfaction de son séjour.

Personnaliser l'offre de services au sein d'une structure d'hospitalité de luxe en répertoriant dans un outil CRM toutes les informations individuelles propres à chaque client, y compris ses besoins spécifiques liés à l'accessibilité ou à une situation de handicap, afin d'anticiper les demandes non formulées.

Faciliter la communication avec les clients pendant leur séjour, en utilisant les moyens technologiques et applications mobiles en mobilisant les outils numériques de relation client propres à l'établissement, en adaptant les canaux et

modalités de communication aux besoins d'accessibilité du client le cas échéant, afin de répondre efficacement à leurs demandes.

Assurer le suivi et traitement des réclamations via les outils et logiciels CRM propres aux établissements d'hospitalité de luxe, en exploitant les données clients et l'historique numérique des interactions, afin de proposer des actions correctives adaptées.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas, rapport écrit, mise en situation professionnelle, projet d'expérience client

RNCP42654BC03 — Gérer les aspects budgétaires et financiers d'une structure d'hospitalité de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Établir les prévisions annuelles d'activité d'un grand hôtel international, en s'appuyant sur des outils numériques de gestion et d'analyse financière, en tenant compte de la stratégie définie par la direction, afin d'élaborer un budget annuel.

Analyser les résultats financiers d'un grand hôtel international, en effectuant un suivi régulier des indicateurs hôteliers, afin de contrôler et d'optimiser son budget et de mesurer la contribution de son service au chiffre d'affaires de l'établissement.

Gérer le fond de caisse du service de conciergerie, en tenant compte des demandes clients et des prestations délivrées, dans le but de prévoir les dépenses pour le compte des clients de grand hôtel international.

Réaliser la facturation du service de conciergerie et le suivi journalier des dépenses des clients (débours clients, dépenses liées aux prestations...), en mobilisant le logiciel professionnel inhérent au service, afin de maîtriser la comptabilité de son service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rapport financier, évaluation sur la gestion de la trésorerie et comptabilité d'une loge

RNCP42654BC04 — Piloter les relations avec les prestataires extérieurs d'une structure d'hospitalité de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier une offre de service répondant au besoin d'une clientèle de grand hôtel international, en réalisant un sourcing des offres existantes, en mobilisant des outils de veille numérique et de plateformes professionnelles, en sélectionnant des prestataires locaux de qualité, et en privilégiant ceux qui sont engagés dans des démarches responsables ou respectueuses de l'environnement et en capacité de proposer des prestations accessibles ou adaptées, en vue de satisfaire la clientèle en question.

Établir un contrat avec les prestataires sélectionnés en réponse au besoin d'une clientèle de grand hôtel international, en négociant et définissant les modalités du contrat afin d'établir une relation de confiance et favorable à chacune des parties.

Valoriser les différents services externes du réseau de prestataires du service de conciergerie, en les adaptant aux besoins des clients d'un grand hôtel international, y compris à leurs besoins spécifiques d'accessibilité ou liés à une situation de handicap, en les argumentant auprès de ces derniers, notamment en mobilisant les outils numériques de présentation et de promotion des prestations, afin de leur vendre les prestations.

Entretenir une relation avec les prestataires de service faisant partie du réseau du service de conciergerie, en assurant un suivi régulier des prestations délivrées et en communiquant régulièrement sur les offres de service, afin d'assurer la satisfaction de la clientèle d'un grand hôtel international.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle, examen de connaissances

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtellerie de luxe, notamment dans les hôtels 4 étoiles, 5 étoiles et palaces en France et à l'international.

Hôtels de luxe indépendants, grands groupes hôteliers internationaux, conciergeries privées, agences immobilières, entreprises privées, banques, particuliers...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Concierge de grand hôtel international
- Concierge d'entreprise

- Concierge privé (pour particuliers)
- Chef concierge
- Assistant chef concierge
- Premier concierge
- Assistant concierge
- Réceptionniste-concierge
- Majordome-concierge
- Responsable de la relation client/Guest Relation Manager
- Duty Manager

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour intégrer le cursus en première année : être titulaire d'un baccalauréat (général, technologique ou professionnel) ou d'un titre RNCP de niveau 4.

Pour intégrer le cursus en 2e année : avoir validé une première année d'étude et justifier d'une expérience professionnelle qualifiante d'au moins 3 mois.

Pour intégrer le cursus en 3e année : avoir validé un titre de niveau 5, type BTS Hôtellerie-Restauration ou équivalent, avec une expérience professionnelle de 6 mois dans le domaine de l'hôtellerie-restauration (stages, contrats de travail...) ou d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois dans le secteur de l'hôtellerie.

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

A minima, 3 personnes :

- un représentant de l'organisme certificateur,
- un concierge de grand hôtel international en activité, exerçant depuis au moins 2 ans,
- un responsable de service ou un directeur d'établissement hôtelier de luxe, en activité et exerçant depuis au moins 2 ans.

Base légale

Date de décision	17/07/2026
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	17/07/2031
Date de dernière délivrance possible	17/07/2035

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	13	0	100 %	100 %
2024	16	0	100 %	100 %
2023	15	0	93 %	92 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP38110

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP38110

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://icare-edu.fr/formations-bachelor/>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42654/>