



**Projet**

**TRANSALP – Travail sans frontiere**

**Analyses des compétences**

**Profil professionnel:**

**CONCIERGE D'HOTEL**



Analyse réalisée par Barbara Chiavarino

Date juin 2006

A la suite de l'entretien:

**Société:**

Hotel CRYSTAL PALACE - \*\*\*\* étoiles  
Via Nizza n. 11 – 10100 TORINO  
Telefono: 011.6566097

**Personne interviewée:**

Alberto FACCHINI  
EMPLOYE ALA RECEPTION

**Notes:**

## Activités et Tâches principales / Fonctions

*Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales : Coordination, transformation, maintien et innovation.*

*La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.*

### FONCTIONS:

#### **C = coordination**

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

#### **T = transformation**

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

#### **M = maintien**

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

#### **I = innovation**

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

ORGANISATION DES ROULEMENTS	C	T	M	I
Recevoir les consignes des emplois de réception, en faisant attention aux communications saillantes des événements de la journée, pour avoir une vision claire de la situation de l'hôtel	X			
contrôler le relevé informatique, une feuille Excel, qui renferme toutes les informations sur les arrivées et celle à venir, une sorte de "journal de bord" partagé, avec date, référence de l'expéditeur et de(s) destinataire(s) du message, description du message, indications éventuelles de la direction, etc...)			X	
Vérifier les réservations	X			
Prendre note des éventuelles arrivées attendues et préparer les clefs			X	
Vérifier la situation des occupations : clients dans l'hôtel, clients hors de l'hôtel qui doivent rentrer, et les présences/absence de clefs	X			
prendre note de la disponibilité complexe des chambres			X	

BACK OFFICE RECEPTION	C	T	M	I
Contrôler les réservations déjà enregistrer le jour suivant	X			
obtenir et enregistrer les réservations en entrée	X			
Effectuer les attributions des chambres				
Contrôler l'exacte assignation des chambres pour le jour suivant et leurs identifications (par ex. Double, ou deux lits)			X	
Organiser les informations ( rédaction listing des séjours/départs, vérification )			X	
Préparer les feuilles de travail avec les indications pour le service de nettoyage en étage (gouvernante, femme de chambre/ porteurs)			X	
Mettre a jour le relevé			X	
Mettre a jour le planning du booking (informatisé et papier)			X	
Préparer le passage des consignes aux employés de réception pour le service du matin	X			

<b>GESTION DU CHECK IN (accueil des hôtes attendus et arrivés de dernières minutes)</b>	C	T	M	I
Accueillir le client			X	
Demander les données de l'identité de l'hôte			X	
Demander les documents d'identité			X	
Vérifier leurs validités			X	
Enregistrer les données et identifications des documents dans la base de données			X	
Recueillir les signatures de la « liberatoria » (pour la transmission a la préfecture/gendarmerie de la déclaration journalière des hôtes présents)			X	
Restituer les documents d'identité			X	
Consigner la clef de la chambre			X	
Fournir les indications inhérentes de la chambre (par ex. Si double ou a deux lits, que se soit conforme a ce que le client avait demandé a la réservation)			X	
<i>Dans le cas d'arrivés non prévus, la séquence d'activité est la même, et s'y ajoutent :</i>				
Vérifier et évaluer rapidement le type d'hôte qui se présente a l'hôtel	X			
Décider de l'accueillir ou de l'éloigner			X	
Formuler le prix de la chambre, décidant si et quel type de tarif appliquer (en général, application d'une remise pour les cas d'arrivée de dernière minutes, aussi en fonction de la disponibilité de l'hôtel)		X		
Attribuer la chambre			X	
Mettre a jour la base de donnée			X	

<b>MISE A JOUR DEBITS, CLOTURE COMPTABLE DE LA GESTION</b>	C	T	M	I
Mettre a jour les débits sur le gestionnaire (introduction des consommations éventuelles du bar, utilisation de la tv payante, etc )			X	
Contrôler les entrées de la journée			X	
Procéder a l'édition des feuilles de gestion avec les différentes voix de clôture de la journée (encaissements totaux, facturation totales, partielles des différentes voix/services)			X	
Archiver les feuilles comptables éditées (archive papier, de contrôle)			X	

<b>ORGANISATION DE LA LOGISTIQUE ET GESTION DE LA SECURITE</b>	C	T	M	I
Réentrées en hôtel de tous les hôtes, fermer les portes d'accès			X	
S'assurer du bon fonctionnement de tous les dispositifs de sécurité présents; di disposer des numéros de téléphones des services techniques d'assistance opérationnelle 24 heures sur 24; numéros d'urgences (numéro direct au poste de gendarmerie ou commissariat de la zone) et liste de numéros codifiés de références (directeur, propriétaire)			X	
Rédiger le RAC (feuille ou s'inscrivent manuellement les occupants chambre par chambre)			X	
Contrôler la situation présente par vidéo en respectant le RAC			X	
Prévoir aux mises a jour a la fin, ou du cas			X	
Dans les cas ou il est possible de l'activer directement depuis la chambre, s'occuper de programmer le service de réveil pour les hôtes qui en ont fait la demande.			X	
<i>Dans le cas ou survient un imprévu, le concierge d'hôte doit être en mesure de :</i>				
Evaluer l'importance du problème			X	
Evaluer la possibilité de le résoudre en directement			X	

Intervenir avec professionnalisme ( pour soit et pour les autres)	X			
Si nécessaire intervention externe, identifier la personne a contacter et l'appeler			X	
Evaluer s'il faut informer immédiatement la direction et demander son intervention			X	
Maintenir le calme parmi les hôtes	X			
Fournir les explications, si nécessaire, en définissant que dire et comment le dire	X			
Se mettre en relation avec les tiers ( des forces de l'ordre aux techniciens des urgences)	X			

<b>PRE-EQUIPEMENT DE LA CAFETERIA</b>	C	T	M	I
Allumer les machines pour le café		X		
Prendre les consignes de la pâtisserie et boulangerie (brioche, pains, etc.)			X	
Enlever les tartes du congélateur		X		
Fournir aux employés des la cafeteria les indications et autres (si nécessaire) pour le service des petits déjeuners (par ex. Dans le cas de demandes particulières des clients, ou pour le service du petit déjeuner en chambre)	X			

<b>GESTION DU CHECK OUT (pour les hôtes en partance avant 07h00 du matin)</b>	C	T	M	I
Contrôler les débits des chambres	X			
Vérifier avec le client les éventuelles consommation du mini bar	X			
Contrôler par vidéo l'utilisation de la pay-tv ou du téléphone	X			
Encaisser le paiement en comptant ou a travers poss		X		
Editer un reçu et/ou une facture, en fonction de la demande de l'hôte		X		
Mettre a jour la base de donnée			X	
Gérer les logistiques et/ou transport de l'hôte (par ex. Appeler un taxi pour l'aéroport, fournir les indications sur comment se rendre un endroit)		X		

## Compétences CLES

### Savoir faire

*Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?*

- communication
- organisation
- gestion
- contrôle

### Savoir

*Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?*

- linguistiques
- informatique
- technique
  - di problem solving
  - di booking
- normatif - législatif
- sécurité
  - évaluation des risques et anti-incendie
  - geste de premiers secours

### Savoir être

*Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?*

- caractéristiques personnelles
  - cordialité
  - discrétion
  - soigne de la personne
  - bonne mémoire
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

## Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

<b>Intitulé de l'emploi</b>	<b>CONCIERGE D'HOTEL</b>
<b>Définition</b>	<p>Le concierge d'hôtel gère la structure réceptive entière dans la nuit, en étant normalement le seul responsable présent. Les devoirs vont des contrôles logistiques et de sûreté et gestion intervention en cas de nécessité, aux propres activités des employés à la réception: check in et check out, acquisition et gestion de réservations et paiements, Attribution des chambres, vérification et organisation des renseignements pour la réception, service aux étages et cafétéria du jour suivant.</p> <p>À celui-ci ils s'ajoutent la responsabilité et pleine autonomie dans la gestion des arrivées imprévues, d'évaluer d'accueillir ou non l'hôte inattendu, la négociation commerciale pour le prix de la chambre.</p>
<b>SAVOIR-FAIRE</b> Etre capable de	<p><b>Communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir recevoir et transmettre les consignes en début et fin de service</li> <li>- savoir comment contrôler et mettre a jour le relevé informatique</li> <li>- savoir comment accueillir le client</li> <li>- savoir comment demander, vérifier et enregistrer les données d'identification des clients</li> </ul> <p><b>organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir comment préparer les machines et produits pour le petit déjeuner</li> <li>- savoir comment transmettre les consignes de pâtisserie et boulangerie</li> <li>- savoir comment fournir les indications pour le service du petit déjeuner en chambre</li> <li>- savoir comment gérer les exigences de logistiques et/ou de transport des hôtes</li> </ul> <p><b>gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir comment contrôler et enregistrer les réservations et assignations des chambres</li> <li>- savoir comment préparer les feuilles de travail pour le service en étages (gouvernante, femme de chambre/porteur)</li> <li>- savoir comment mettre a jour la base de données</li> <li>- savoir comment formuler le prix et attribuer la chambre</li> <li>- savoir comment programmer le service des réveils</li> <li>- savoir comment contrôler les débits et consommations (mini bar, pay-tv, téléphone) et mettre a jour les débits sur le gestionnaire</li> <li>- savoir comment encaisser les paiements et éditer les reçus ou facture</li> </ul> <p><b>contrôle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir comment surveiller les portes d'accès</li> <li>- savoir comment s'assurer du fonctionnement de tous les dispositifs de sécurité</li> <li>- savoir comment demander d'éventuels interventions d'urgences</li> <li>- savoir évaluer les éventuels problèmes et modalité d'intervention</li> </ul>

<p><b>SAVOIR</b> Connaissances</p>	<p><b>Linguistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- langue italienne (écrit et oral)</li> <li>- langues étrangères (au moins deux, dont l'anglais)</li> <li>- techniques de communications</li> </ul> <p><b>techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de problem solving (résolution des problèmes)</li> <li>- de booking (réservation)</li> <li>- d'organisation de travail</li> <li>- de satisfaction du client et gestion des réclamations</li> </ul> <p><b>normative et législative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- notions administrative- fiscales pour la comptabilité et enregistrement des clients</li> <li>- législation du domaine touristique hôtelière</li> </ul> <p><b>informatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- applications pour texte, comptabilité, base de données et spécifiques du secteur</li> </ul> <p><b>qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- standard de qualité demandée par la structure</li> </ul> <p><b>sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- règles et accomplissements de la sécurité et anti-incendie</li> <li>- procédures de gestes de premiers secours</li> </ul>
<p><b>SAVOIR ETRE</b> Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p><b>caractéristiques personnels</b></p> <p>soin de sa propre personne éducation sourire, bonne humeur patience et calme bonne mémoire</p> <p><b>relation</b></p> <p>organisation disponibilité capacité d'écoute respect des "diversités" (accueil des personnes de différentes cultures, habitudes, exigences) gentillesse autorité</p> <p><b>adaptation</b></p> <p>résistance au stress décision autonomie rapidité</p> <p><b>autonomie et responsabilité</b></p> <p>aptitude a la résolution des problèmes opérationnels capacité a l'apprentissage et la remise a niveau précision et méticulosité</p>

<b>en relation avec</b>	Est en rapports d'intégration fonctionnelle avec les autres personnes qui travaillent à l'intérieur de la structure d'accueil, surtout de la réception
<b>lien hiérarchique</b>	Répond directement au directeur de l'hôtel
<b>éléments du contexte</b>	Le concierge de nuit est en général un employé interne, avec un contrat à durée indéterminée ou déterminée renouvelable. Il trouve des postes tant en petites structures (en général saisonnière) qu'en hôtel de dimension moyenne ou grande, dans lesquels se trouvent un groupe d'employé/concierges. En comparaison aux autres employés de la réception, en moyenne il perçoit un salaire plus élevé et a un niveau contractuel plus élevé
<b>moyens et outils</b>	PC: Office, Internet, Boîte Electronique, Gestionnaires d'hôtel pour les procédures de réservations, Programmes de comptabilité (type Fidelio , Hôtel 2000, etc); Outils de communications et équipement de bureau Dispositifs de sécurité, documentation inhérentes et anti-incendie Trousse de premier secours
<b>expérience préalable</b>	Il n'est pas nécessaire d'avoir des habilitations particulières. Enseignement au niveau du diplôme. Indispensable connaissance des langues (aux moins deux ); les expériences précédentes sur poste similaire sont appréciées; bonne connaissance des procédures de sécurité, anti-incendie, premiers soins (avec cours spécifiques); connaissances des éléments de comptabilité

## Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)		niveau A	niveau B	niveau C	Niveau D
<b>SAVOIR-FAIRE</b>					
01	maintenance				
02	réglage				
03	production / prestation				
	Accueillir et assister les htes pendant leurs séjours			X	
	Assurer sa sécurité et celles des hôtes			X	
	Identification des priorités			X	
	Développement des relations professionnels avec les clients, fournisseurs et collègues, force de l'ordre, techniciens			X	
04	conduite				
05	contrôle				
06	organisation d'activité				
	Organisation de son travail et coordination avec des collègues		X		
	organisation et partage des informations		X		
07	gestion				
08	communication écrite			X	
09	communication verbale			X	
	communication non verbale			X	
10	formation				
<b>SAVOIR</b>					
01	langue locale (écrit et oral)		X		
02	langues étrangères (au moins deux dont l'anglais)		X		
03	logicomathématique	X			
04	informatique	X			
	internet, boîte électronique; environnement windows : word, excel			X	
	Gestionnaire secteur hôtelier			X	
05	technique				
	Problem solving			X	
	Techniques de communications			X	
	Techniques de booking (réservation)			X	
	Techniques de satisfaction clients et gestion des réclamations			X	
	Fonctionnement et entretien des installations de la structure		X		
06	théorique				
07	normatif – législatif				
	législation du domaine touristique hôtelier		X		
08	qualité				
	standard qualité		X		

09	sécurité			
	Procédures de sécurité et anti-incendie			<b>X</b>
	Premiers secours		<b>X</b>	
10	gestionnaire	<b>X</b>		
	notions administrative-fiscales		<b>X</b>	
<b>SAVOIR ETRE</b>				
01	caractéristiques personnelles		<b>X</b>	
02	relationnel			<b>X</b>
03	adaptation			<b>X</b>
04	autonomie, prise de responsabilité			<b>X</b>