

## Le Concierge d'Hôtel au service du Client

Qui sont les Concierges d'Hôtel ? Qui sont les Clefs d'Or ? Comment devenir Concierge d'Hôtel ?

### Où se trouvent les concierges d'hôtels ?

Le Concierge exerce principalement dans les hôtels de prestige : Hôtels 4\*, 4\*Luxe, 5\* et Palaces, qu'ils soient privés ou affiliés à des grandes chaînes internationales. Mais aussi dans des Châteaux, demeures de grand luxe

Ce métier se retrouve en France et à l'international.

*Le savoir faire et les compétences d'un Concierge d'hôtel formé en France sont hautement reconnus à l'international.*



### Définition simple : En quoi consiste le métier de Concierge d'hôtel ?

Le concierge est un peu l'âme des grands hôtels. C'est un métier difficile et exigeant, mais humainement passionnant. Il est la première personne que l'on croise lorsqu'on franchit la porte d'un hôtel de luxe. Son accueil reflète l'image de l'établissement

Le concierge accueille et prend en charge le client (touriste, homme d'affaires, VIP), avant, pendant et après son séjour. Il est à l'entière disposition du client et lui propose de prendre en charge tous les détails matériels de son séjour. Il est en relation avec tous les services de l'hôtel (Direction, réception, gouvernantes, service technique, sécurité, caisse, restaurant, bar, room service, secrétariat, standard, garage...).

Il tente d'assurer au client un confort maximum et de le mettre à l'aise dans un environnement étranger. Il est le lien entre le client de l'hôtel et les services et prestataires extérieurs (agences de voyages, réservations de places de théâtre, restaurants, commerces, administrations, locations automobiles...). Il peut le conseiller pour ses achats, ses loisirs, effectuer des réservations. Il dispose de chasseurs ou grooms pour effectuer des courses ou missions à l'extérieur de l'hôtel. Depuis l'intensification de l'usage du courrier électronique, le métier a évolué avec l'envoi massif de messages aux concierges, venant de clients désireux de planifier leur séjour longtemps à l'avance. Le concierge prépare ainsi des séjours sur mesure.

Par la qualité de ses services, il met en valeur son métier. Son objectif est aussi de promouvoir l'hôtellerie de luxe, en même temps que sa ville, sa région, son pays d'où la participation à des activités annexes (salons, séminaires).

Il peut travailler seul ou au sein d'une équipe, occuper également une position hiérarchique d'encadrement. Le chef concierge est responsable de l'ensemble du personnel du hall (grooms, voituriers, bagagistes, etc.) et des employés de la loge, dont les appellations principales sont :

Assistant chef-concierge, Chef-concierge adjoint,  
1er Concierge, 2ème Concierge...  
Assistant-concierge.  
Chef-concierge de nuit,  
Concierge de nuit,  
Assistant concierge de nuit.  
Concierge tournant.

Appellations spécifiques : Chef-Concierge exécutif.





## Le Concierge d'Hôtel au service du Client

Qui sont les Concierges d'Hôtel ? Qui sont les Clefs d'Or ? Comment devenir Concierge d'Hôtel ?

### Conditions générales d'exercice

Le métier de Concierge d'Hôtel est aussi bien accessible aux hommes qu'aux femmes. Ce service est spécialement dédié à la clientèle de l'hôtel.

Le Concierge travaille debout à son comptoir (conciergerie, loge, desk du concierge) ou dans le hall mais la relation permanente avec la clientèle entraîne de nombreuses allées et venues à l'intérieur de l'établissement.

Il porte un uniforme spécifique (frac, redingote, costume) qui est réglementé par l'établissement.

Selon l'importance de l'établissement ce service peut-être proposé 24h/24h. Les horaires sont souvent irréguliers et peuvent-être décalés de jour comme de nuit. Le rythme journalier s'organise par roulement.

Les dimanches et jours fériés sont ouverts.

En dehors de ses heures de travail, le concierge est souvent amené à visiter des nouvelles expositions, nouveaux lieux, à se rendre aux spectacles, à participer à des cocktails, des séminaires, ou des salons professionnels.

### Compétences requises

#### Compétences techniques de base :

- Superviser l'ensemble des prestations de services internes offertes à la clientèle (Clés, courriers, service des messages, opérations postales, presse, téléphone, bagages, parkings...).
- Encadrer et animer l'équipe d'employés du hall (chasseurs, grooms, bagagistes...)
- Informer la clientèle sur les prestations de services internes et externes à l'hôtel.
- Renseigner et assister tous les clients de l'hôtel, français ou étrangers, en faisant usage des langues parlées.
- Utiliser les équipements informatiques et logistiques propres à l'établissement.
- Savoir rédiger des courriers, fax ou messages électroniques en plusieurs langues.

#### Compétences associées :

- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional
- Connaître les comportements, goûts et attentes des différents types de clientèles.
- Conseiller sur les différents services publics ou privés

#### Compétences liées à l'emploi :

La conciergerie est un métier où il faut être toujours à l'écoute du client, à la fois personne de confiance et confident. La discrétion est la qualité première du concierge.

L'emploi requiert d'être capable de :

- S'adapter aux goûts et comportements d'une clientèle habituée aux établissements de luxe
- Anticiper les besoins de la clientèle et prendre des initiatives
- Mémoriser les personnes et les habitudes des clients
- Etre capable de donner des conseils et renseignements judicieux et adaptés.
- Résoudre ou faire résoudre les problèmes ponctuels avec efficacité et discrétion
- Etre attentif simultanément aux personnes et aux situations
- Prendre des initiatives et des décisions rapides
- Faire preuve de psychologie, diplomatie, patience et tact.
- Véhiculer une bonne image de l'entreprise
- Exercer une autorité
- Etre bon pédagogue
- Etre physionomiste.



## Le Concierge d'Hôtel au service du Client

Qui sont les Concierges d'Hôtel ? Qui sont les Clefs d'Or ? Comment devenir Concierge d'Hôtel ?

### Activités spécifiques

#### Activités exercées :

- Réservations (Théâtre, Opéras, spectacles divers)
- Réservation voitures avec ou sans chauffeur
- Réservations de restaurants
- Organisation de séjours ou touring
- Prises de rendez-vous (beauté, coiffure, spécialistes, santé...)
- Gestion des débours des clients (comptabilité, facturation, encaissement...).
- Gestion de la correspondance avec la clientèle, avant, pendant et après le séjour du client.

#### Responsabilités exercées :

- Recrutement, formation et encadrement, du personnel du hall
- Respect et application des procédures propres à l'hôtel ou à la chaîne d'appartenance ou d'affiliation.

#### Exigences :

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Prestance
- Goût du contact
- Disponibilité
- Courtoisie
- Bonne élocution
- Bonne culture générale

- Bonne connaissance du métier hôtelier, des techniques et des réglementations.

Le concierge doit sans cesse rester informé, lire les journaux, écouter les médias, collecter des informations en tous genres, étoffer son carnet d'adresses.

Il doit connaître les meilleures adresses, toutes les nouveautés et se tient au courant de tous les spectacles, expositions ou évènements dans sa ville (manifestations, célébrations, festivals...).

### Evolution de carrière

Avec de l'expérience, le concierge peut accéder au poste de chef concierge en interne ou par cooptation.

Pour accéder à ce poste en interne, il doit se faire apprécier de son équipe, de sa clientèle et de sa direction. Bien souvent il succède au chef-concierge parti vers un autre hôtel ou en fin de carrière. En externe, il est recruté pour son expérience, sa capacité à encadrer une équipe, sa renommée. Il peut-être appelé pour une ouverture d'hôtel, une extension, ou le besoin de renforcer un service déjà existant.

### Salaires

Suivant les établissements un jeune concierge peut-être embauché sur une base de 2000€ brut. Pourront s'ajouter à ce salaire différentes indemnités (repas, habillage, transport) ou primes (nuit, résultats,...) et 13ème mois, fond commun de placement...

Un concierge expérimenté travaillera sous le statut d'agent de maîtrise. Son salaire évoluera avec sa reconnaissance et son ancienneté.

Un chef-concierge, travaillera sous un statut de cadre (général, forfait jour,..). Son salaire suivant l'importance de l'établissement

### Formation et expérience

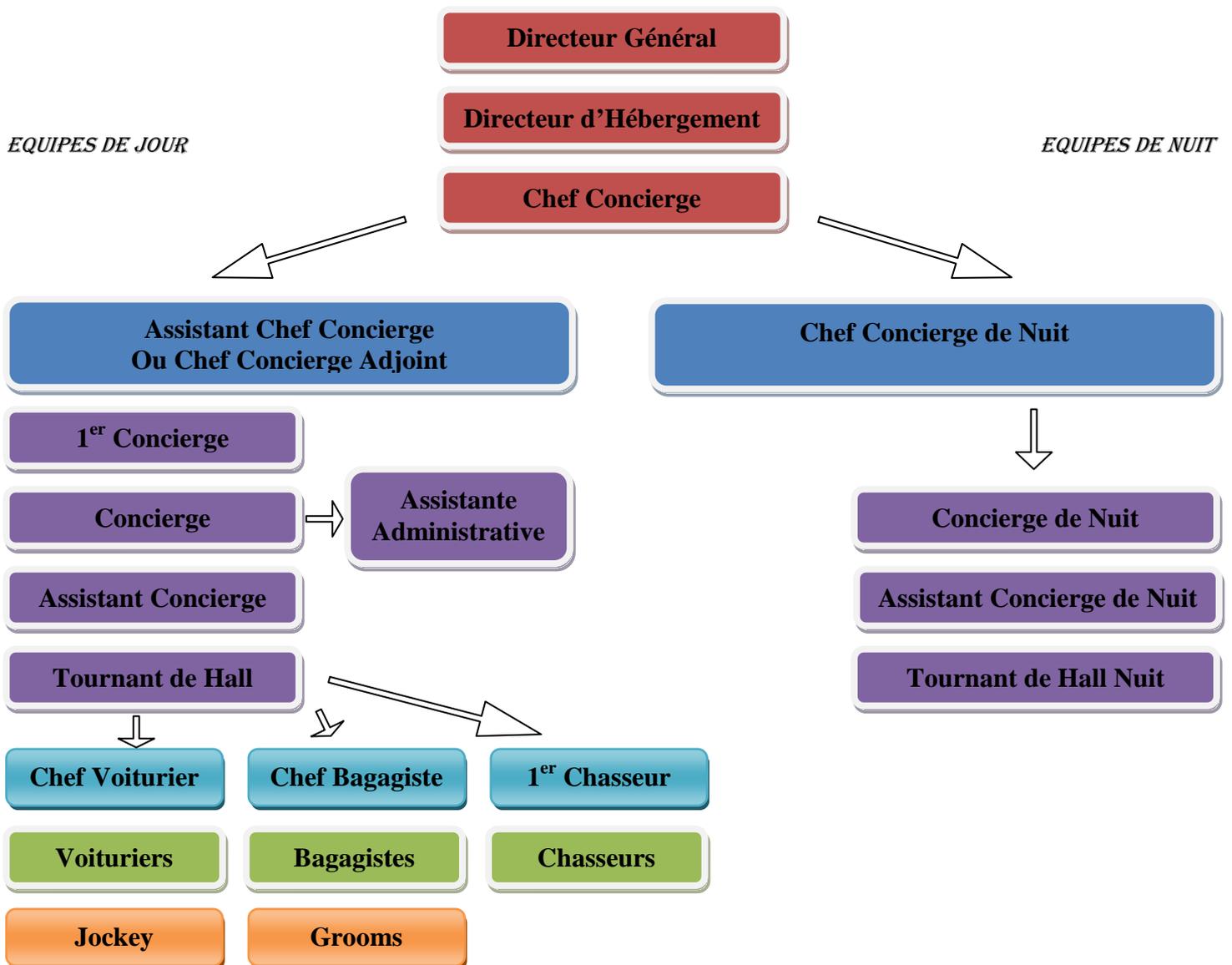
Dans le passé l'accession au poste de concierge se faisait sur le tas. Après une expérience professionnelle confirmée comme employé du hall, l'employé gravissait lentement les échelons un à un pour devenir concierge.

## Le Concierge d'Hôtel au service du Client

Qui sont les Concierges d'Hôtel ? Qui sont les Clefs d'Or ? Comment devenir Concierge d'Hôtel ?

Le métier de Concierge d'hôtel requiert aujourd'hui d'avantage de compétences et s'ouvre à des profils plus qualifiés. La formation mise en place par l'association des « Clefs d'Or France » qui regroupe les concierges d'hôtels de l'hexagone, permet d'amener et d'accompagner des jeunes vers ce métier. Si la formation proposée au Lycée hôtelier de Toulouse, permet toujours d'accueillir un employé de hall justifiant de 5 années d'expérience dans le métier, elle tend à recruter des élèves au minimum bacheliers, doués en langues étrangères et présentant les qualités requise pour exercer ce métier.

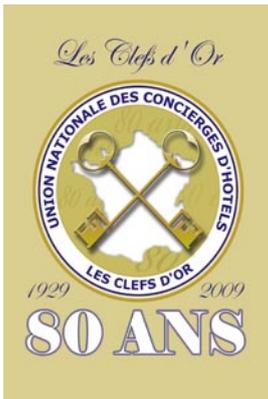
### Organigramme d'un service de conciergerie d'hôtel



## Le Concierge d'Hôtel au service du Client

Qui sont les Concierges d'Hôtel ? Qui sont les Clefs d'Or ? Comment devenir Concierge d'Hôtel ?

### Qu'est-ce qu'un Concierge "Clefs d'Or"



En 1929 Pierre Quentin, concierge à l'Hôtel Ambassador à Paris décide de créer une Amicale regroupant des hommes exerçant le même métier : "Concierges d'Hôtels, appelés alors Portiers des Grands hôtels.

Le but de cette association était de fédérer les portiers de France pour faciliter leurs relations, la communication mais aussi réfléchir aux techniques de travail et faire évoluer la profession.

L'association prit pour nom "Les Clefs d'Or" France.

L'association connut un essor très rapide et fit son chemin à travers l'Europe.

En 1952 une Union Européenne U.E.P.G.H., regroupant 9 sections vit le jour.

En 1970 avec l'admission d'Israël comme 16ème section fut créé une association internationale : U.I.P.G.H.

Cette association devenue aujourd'hui Union Internationale des Concierges d'hôtels (U.I.C.H) les Clefs d'Or, regroupe aujourd'hui 41 sections et plus de 3500 adhérents à travers le monde.

Son essor se poursuit et de nombreux pays œuvrent pour rejoindre l'association dans le futur.

En 2009, l'association des Clefs d'Or France a fêté ses 80 ans.

### Comment reconnaît-on un concierge Clefs d'Or ?

Dès sa création en 1929, l'association des Clefs d'Or a choisi de demander à ses adhérents de porter sur les deux revers de leurs uniformes des clefs dorées entrecroisées.

Ce signe de distinction est aujourd'hui mondialement reconnu. Tout client habitué à séjourner dans un établissement de luxe sait immédiatement reconnaître un concierge dans le hall d'un hôtel.

Les concierges "Clefs d'Or" au travers d'une charte de qualité, garantissent un service de grande qualité.

### Qui peut porter des Clefs d'Or ?

Seuls les membres adhérents ou actifs de l'association des "Clefs d'Or" peuvent porter ses clefs.

Pour devenir adhérent, un concierge doit avoir travaillé au moins 2 ans à un poste de concierge d'hôtel, être parrainé par deux membres actifs et reconnus de l'association.

Après une période d'observation de trois ans, un membre adhérent peut devenir à son tour membre actif de l'association.

Le nom, les logos et les Clefs d'Or portées par les membres sont déposés et protégés.

Un concierge d'hôtel ne faisant plus partie de l'association peut continuer à exercer son métier mais n'est plus autorisé à porter les Clefs d'Or au revers de son uniforme.

Tout contrevenant s'expose à des poursuites de la part de l'association.

### Organisation de la profession au plan national

Le siège de l'association est situé 12 rue Cambon 75001 Paris

#### Le Président et son Comité Directeur :

Le Président est élu pour 3 ans (mandat renouvelable 1 fois). Il annonce la composition de son Comité Directeur aussitôt après avoir été élu. Celui ci se compose de :

Deux Vice Présidents

Un Secrétaire et un Secrétaire adjoint

Un Trésorier et un Trésorier adjoint

Quatre Présidents délégués de région

Quatre Conseillers



## Le Concierge d'Hôtel au service du Client

Qui sont les Concierges d'Hôtel ? Qui sont les Clefs d'Or ? Comment devenir Concierge d'Hôtel ?

### Organisation de la profession au plan International



C'est le 25 avril 1952 à Cannes, à l'initiative de la France que 9 pays se retrouvent afin de créer l'Union Européenne des Portiers de Grands Hôtels, qui deviendra par la suite l'UICH Union Internationale des Concierges d'Hôtels.

Ces pays sont la France, l'Allemagne, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Grande-Bretagne, l'Irlande, l'Italie, les Pays-Bas et la Suisse.

Le siège social international est situé lui aussi au 12 rue Cambon, 75001 Paris

Le Comité Exécutif International est composé comme suit :

Le Président

Le Président Sortant

Trois Vice-Présidents (premier, second et troisième)

Un représentant à Paris du Président International qui est le Président Français en exercice avec voix consultative

Le Secrétaire Général

Le Secrétaire Adjoint

Le Trésorier

Le Comité des Sages, composé d'anciens Présidents Internationaux nommés à vie par leurs pairs

L'UICH compte 40 sections qui sont divisées en 7 zones : le Continent Américain, l'Asie, l'Australie/Océanie, l'Europe centrale, l'Europe occidentale, la Scandinavie et la Méditerranée. A leur tête, des Directeurs sont responsables pour représenter et promouvoir les principes de l'UICH au sein de leur zone respective. Ils œuvrent au renforcement des sections existantes de l'UICH ainsi qu'à l'établissement de nouvelles sections de l'UICH dans les pays situés au sein de leur zone

### Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

#### Nombre de professionnels en exercice

On estime à environ 650 le nombre de concierges d'hôtels en France dont 420 membres «Concierge d'hôtel» affiliés aux Clefs d'Or.

#### Nombres d'employés encadrés par les concierges

Le chef-concierge d'un hôtel encadre généralement une équipe importante composée d'assistants concierges, employés administratifs, mais aussi de chasseurs, bagagistes, grooms, voituriers ou employés du hall.

Si un état précis de leur nombre n'est pas établi à ce jour on estime ce chiffre à plusieurs milliers d'employés.

#### Evolution du nombre d'établissements de luxe

Le nombre d'hôtels de luxe ne cesse de croître. La mondialisation entraîne l'ouverture pour chaque grande chaîne internationale d'un hôtel affilié dans chaque grande ville ou capitale de chaque pays.

### Quel est l'intérêt pour un hôtel de luxe d'avoir un service de conciergerie ?

- Le concierge est bien souvent l'un des employés qui compte le plus d'ancienneté dans un hôtel. Grace à sa mémoire, il reconnaît les clients, connaît leurs habitudes et anticipe les demandes et les attentes. Par cette action il **fidélise** la clientèle.
- Il **organise et gère l'activité du hall** (bagagistes, grooms, chasseurs, voituriers).
- Il est le premier **responsable de l'accueil**.
- Grâce à ses connaissances et son expérience il sait s'adapter à toutes les situations et prendre les mesures qui vont permettre de sauvegarder la **quiétude** des clients et de l'établissement.
- De par ses connaissances il va apporter aux **clients** des réponses ou des **solutions** adaptées.
- La clientèle a haute contribution est habituée à ce service qui fait partie intégrante du standing d'un hôtel de luxe.

## Le Concierge d'Hôtel au service du Client

Qui sont les Concierges d'Hôtel ? Qui sont les Clefs d'Or ? Comment devenir Concierge d'Hôtel ?

### **Formation Professionnelle d'Etablissement Concierge d'Hôtel**

CERTIFICATION DE NIVEAU IV - MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE



Partenariat entre L'Union Nationale des Concierges d'Hôtel " Les Clefs d'Or " France et Le Lycée des Métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme d'Occitanie à Toulouse.

*Cette FPE est la seule formation préparant au métier de Concierge d'Hôtel reconnue par L'Union Nationale des Concierges d'Hôtels " les Clefs d'Or " France.*

#### **Contenu de la formation**

La formation se déroule sur une année scolaire par alternance (de septembre à juin) et couvre les champs suivants :

Techniques de Conciergerie (théorie et mise en pratique)  
Conception, organisation et gestion d'une " loge "  
Techniques de communication interpersonnelle  
Gestion des ressources humaines  
Connaissance de la gastronomie (française et internationale)  
Economie – Droit social, hôtelier  
Histoire de l'art, des religions, géographie touristique  
Cours de langues étrangères :  
-Anglais linguistique  
-Anglais professionnel (apprentissage du vocabulaire spécifique)  
-Anglais en situation : relation clientèle au comptoir, au téléphone, traitements des courriers et e-mails  
Deuxième langue étrangère : Espagnol, apprentissage du vocabulaire professionnel (débutant à confirmé)

**Des interventions de Concierges " Clefs d'Or ", viennent compléter la formation tout au long de l'année scolaire :**

Le Concierge dans sa loge et dans son hôtel	Sélectionner un prestataire de services
L'organisation structurelle et logistique de la loge	La sécurité dans les hôtels de prestige
Organisation du travail dans un hôtel de grande capacité	Formation sur un Logiciel de conciergerie
L'histoire des Clefs d'Or	Gestion de la mémoire
Les grands comptes / le protocole / la gestion des VIP	Intervention des partenaires de l'U.N.C.H. (société de limousines, sociétés d'expéditions de colis, fleuriste ...)

Les étudiant(e)s effectueront deux périodes de formation dans un ou plusieurs hôtels (4 étoiles, 4 étoiles Luxe ou Palace) dotés d'un service de Conciergerie répondant aux normes recommandées par l'Union Nationale des Concierges d'Hôtels " les Clefs d'Or " France et dirigées par des Concierges " Clefs d'Or ".

Durant ces deux périodes, les étudiant(e)s seront accompagnés par un tuteur, Chef Concierge ou Concierge " Clefs d'Or ".

#### **Evaluation**

L'évaluation des acquis des candidat(e)s s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation en entreprise et au lycée.

En fin de cursus, un jury composé de professionnels et de professeurs propose ou non le ou la candidat(e) à la certification.

L'étudiant(e) obtient alors une certification au métier de Concierge d'Hôtel ; certification de niveau IV.

## Le Concierge d'Hôtel au service du Client

Qui sont les Concierges d'Hôtel ? Qui sont les Clefs d'Or ? Comment devenir Concierge d'Hôtel ?

### Insertion professionnelle

Selon les établissements et le parcours du candidat, en France comme à l'international, les postes de début de carrière peuvent être : chasseur, bagagiste, voiturier, assistant concierge ou concierge.  
Grâce aux acquis liés à cette formation exclusive, il sera possible d'accéder plus rapidement à des postes à responsabilités.

### Déroulement de la formation

De septembre à décembre, formation au Lycée des métiers d'Hôtellerie et de Tourisme de Toulouse.  
Janvier et février, première période de formation en entreprise.  
Première semaine de mars, semaine éductour à Paris.  
De mi-mars à mi-mai, deuxième période de formation en entreprise.  
Dernière quinzaine de mai, retour au Lycée des métiers d'Hôtellerie et de Tourisme de Toulouse pour un complément de formation et le passage de l'évaluation finale.

Le ou la formé(e) est sous statut scolaire (lycéen) pendant l'année et, à ce titre, reçoit une formation gratuite.

Hébergement, nourriture et déplacements restent normalement à sa charge pendant la période de formation au lycée.  
En plus des fournitures et ouvrages scolaires, il devra également prévoir l'achat de l'uniforme de la formation.

Pendant la période de formation en Entreprise, l'entreprise prend à sa charge :  
Le transport aller-retour, domicile-entreprise, sur la base du transport le moins cher  
La nourriture, le blanchissage  
Dans certains cas, la tenue professionnelle

L'entreprise peut éventuellement proposer :  
Une facilité d'hébergement  
Une indemnité de stage

### Recrutement

Diplômes et/ou niveau d'études exigés :

Baccalauréat général, baccalauréat technologique, ou baccalauréat professionnel  
ou  
Brevet de Technicien Supérieur  
ou  
Cinq années d'expérience professionnelle dans les métiers de la Conciergerie d'Hôtel

L'admission se fait après étude du dossier (à demander par courrier ou à télécharger à partir de mars)  
qui constitue une première étape, et un entretien de motivation en français et en anglais qui départagera les candidats retenus. (début juin suivant les dates d'examen).

### Les dossiers sont à retirer auprès :

du Lycée des Métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme d'Occitanie  
1 rue de l'abbé Jules Lemire - 31026 Toulouse cedex 3 - Tel : 05.34.50.10.10  
<http://www.ac-toulouse.fr/lyc-hotellerie-tourisme-toulouse>

de l'Union Nationale des Concierges d'Hôtels " Les Clefs d'Or " France  
12 rue Cambon - 75001 Paris - Tel : 01.42.60.77.57  
<http://www.clefsdor-france.org/>



## *Le Concierge d'Hôtel au service du Client*

Qui sont les Concierges d'Hôtel ? Qui sont les Clefs d'Or ? Comment devenir Concierge d'Hôtel ?

### **Pour toutes Informations Complémentaires :**



Vous accueillent au  
12 rue Cambon 75001 PARIS  
du lundi au vendredi de 9h à 13h

et sont à votre disposition  
Tél : 01 42 60 77 57  
Fax : 01 42 60 17 44  
Email : [cambon@clefsdor-france.org](mailto:cambon@clefsdor-france.org)  
Site : [www.clefsdor-france.org](http://www.clefsdor-france.org)