



Fiche métier : **CONCIERGE**

Département : Accueil - Front Office - Conciergerie
Correspondance fiche ROME : G1701
Catégorie de fonction (CP 302) :
Catégorie 6-305A
Responsable hiérarchique :

Description du poste

Le concierge d'un grand hôtel a pour mission principale de veiller au bon déroulement du séjour des clients et de satisfaire toutes leurs demandes, même les plus originales. Il est en contact permanent avec tous les services de l'hôtel, et il gère les relations avec des prestataires extérieurs (loueur de voiture, agences de voyage, réservation de spectacles...). Il mémorise également toutes les habitudes et préférences des clients afin de les satisfaire au mieux lors de prochains séjours

Tâches principales

- Informe les clients des différentes facilités et activités
- Fournit des informations touristiques concernant les environs
- Effectue, sur demande du client, des réservations pour trains, avions, théâtre, restaurants, ...
- Est en contact avec des personnes externes pour servir la clientèle
- Exécute des commandes sur demande des clients
- Assure l'ordre, la netteté et la sécurité dans l'entrée
- S'occupe des plaintes et cherche des solutions
- Veille à la transmission des messages des clients
- Coordonne le travail de l'équipe du hall (voiturier, bagagiste, portier, ...)
- Respecte les engagements envers l'environnement

Compétences & connaissances

- Distinction et discrétion
- Réactivité et débrouillardise
- Bonne culture générale et maîtrise des langues étrangères (l'anglais est un minimum)
- Orienté client et qualité
- Orienté solutions
- Bonne prise de décision
- Leadership
- Savoir planifier et organiser
- Travail en équipe

Diplômes & formations

Pas de diplôme spécifique exigé : ce sont les compétences et l'expérience qui sont prises en compte. Toutefois, les filières de formations possibles sont :

- Bachelor en gestion hôtelière ou tourisme

Environnement de travail

- Hôtels 4, 5 étoiles, de résidence hôtelière, de villages de vacances

Conditions de travail

- En shift : de 7h à 15h, de 15h à 23h
- Week-end et jours fériés
- Station debout prolongée
- Uniforme ou code vestimentaire exigé

Conditions salariales

- Salaire minimum : 2.853,95 € brut (38h/semaine)
- Primes de nuit, dimanche, jours fériés, ...
- Contrat de 38h ou 40h/semaine
- Tarifs préférentiels pour les réservations privées dans les propriétés des groupes

Possibilités d'évolution

- Chef concierge

Il faut toutefois savoir qu'il existe de moins en moins de postes de concierge et encore moins de chef concierge.

Les recrutements sont donc rares, et correspondent souvent à des promotions venant récompenser une longue carrière consacrée au service des clients dans les métiers de la réception.

Mise à jour : 01-2026