

Chargé de conciergerie



Autres dénominations rencontrées

Concierge



- Réceptionne et traite toutes demandes de conciergerie pour une clientèle définie en respectant les process et les engagements qualité de l'entreprise et du client

Métier **fortement transformé**

- Transformation des relations avec les clients / bénéficiaires (appui à la construction d'offres sur-mesure, ...)



Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Activités principales



Réception et traitement de demandes de réservation de toute demande d'organisation de services personnalisés dans le cadre de la vie quotidienne et professionnelle pour une clientèle

- Réceptionne les demandes de Conciergerie
- Détermine les besoins et goûts du bénéficiaire (conseils personnalisés, recommandations, réservations, achats...)
- Recherche les moyens disponibles auprès des prestataires adaptés : compagnies de transport aérien, ferroviaire, maritime ou terrestre, loueurs de voitures, hôtels, taxis, fournisseurs, théâtres, salles de concert, musées ...en adéquation tarifaire et qualitative par rapport à la demande du client
- Conçoit des solutions pour offrir un service irréprochable au bénéficiaire en adéquation avec la clientèle et les procédures relatives aux clients et aux procédures internes
- Effectue les réservations (billets, voiture de location, taxi, hôtel...) via des logiciels spécifiques (ex. billetterie pour les compagnies aériennes) ; si nécessaire procède au paiement des prestations

Développement et suivi de partenariats et de réseaux

- Développe ou participe au développement des réseaux de partenaires du domaine du tourisme, du luxe, de l'hôtellerie et du monde de la culture...
- Anime ces relations partenariales dans la durée

Suivi technique et administratif

- Traite les appels, courriers, télécopies, SMS, courriels, etc., liés aux réservations
- Met à jour les bases de données concernant les prestataires et les clients pour garder traces des pratiques et préférences de ces derniers



Compétences

Compétences métier



- Synthétiser, enregistrer et transmettre un premier niveau d'information aux bénéficiaires et clients
- Organiser la réponse à la demande en optimisant coût et qualité
- Réceptionner et traiter les demandes de réservation de moyens de transport de toute nature et/ou d'hébergement
- Traiter des documents techniques relevant de son champ d'intervention
- Mandater les prestataires
- Animer, consolider et développer un réseau de partenaires qualifiés
- Réaliser des benchmarks sur l'ensemble des prestataires
- Identifier les contraintes particulières du client/bénéficiaire pouvant justifier d'une adaptation des règles de l'entreprise dans les limites prévues
- Analyser les réclamations pour prendre ou proposer une décision
- Savoir travailler dans un environnement multinational
- Sélectionner les options de réponse à une demande en fonction des garanties contractuelles et du contexte

Compétences transversales



- Connaître les métiers de l'entreprise, ses activités et son offre commerciale
- Connaître l'organisation de son entreprise et son fonctionnement
- Négocier et convaincre
- Savoir présenter une idée en utilisant un langage clair et concis, à l'oral comme à l'écrit
- Savoir hiérarchiser les priorités en fonction de leur degré d'urgence
- Savoir gérer les tensions, les conflits
- Avoir le sens de l'éthique et de la déontologie
- Faire preuve de réactivité et d'adaptabilité
- Identifier et comprendre les besoins des clients internes ou externes pour y apporter une solution appropriée

Devenir Chargé de conciergerie



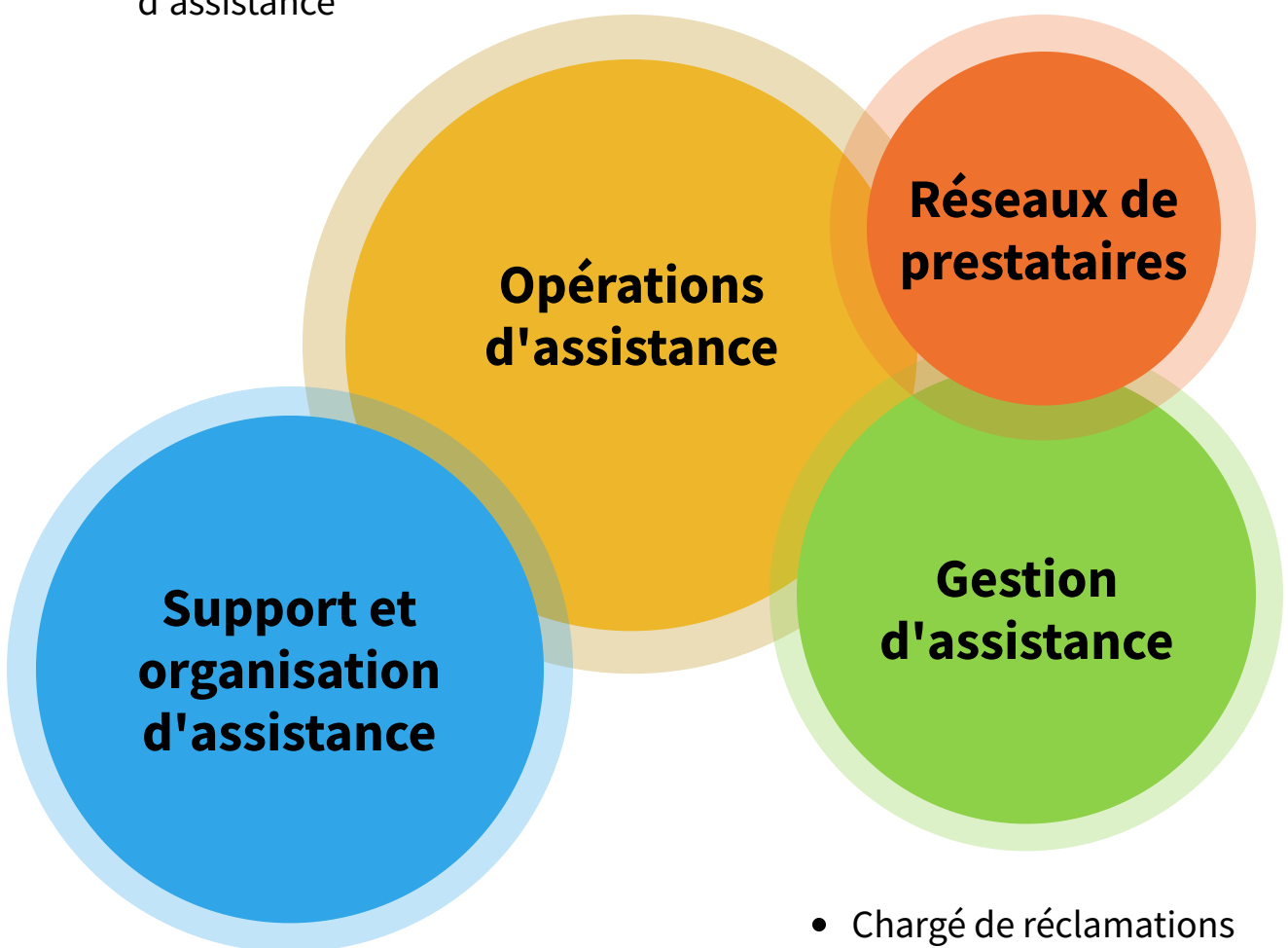
- Bac + 2 à Bac +3 dans dans l'hôtellerie, le tourisme, la conciergerie, l'évènementiel
- Expérience professionnelle opérationnelle réussie de quelques années dans le domaine du luxe, hôtellerie, restauration, marketing, conciergerie, évènementiel, culturel est appréciée tout comme un réseau solide dans ces domaines d'activité



Les passerelles envisageables

Par métiers

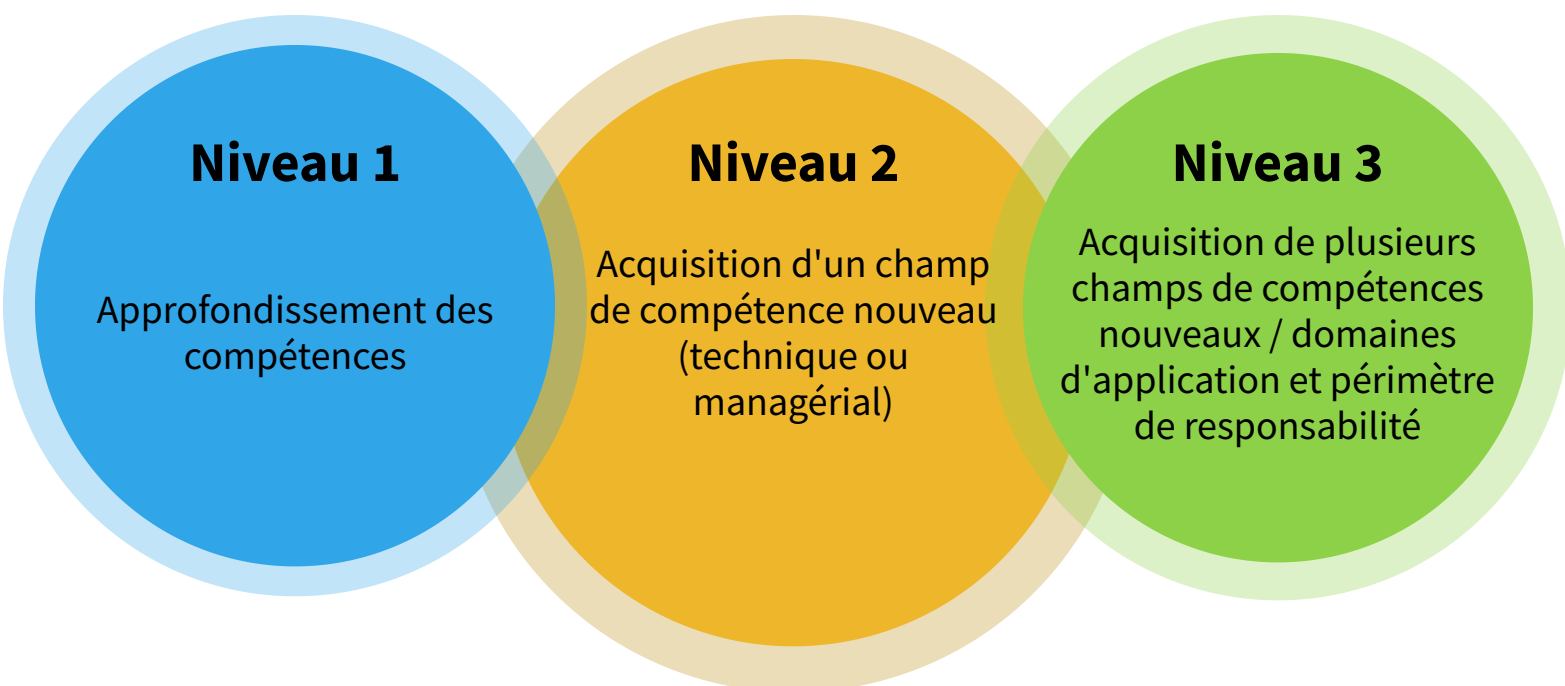
- Chargé d'assistance
- Manager de proximité d'assistance
- Animateur de réseau de prestataires



- Coordinateur opérationnel de plateaux
- Chargé de méthodes et procédures
- Formateur d'assistance

- Chargé de réclamations clients
- Gestionnaire de dossiers d'assistance
- Gestionnaire des factures prestataires

Par niveaux



- Chargé d'assistance
- Gestionnaire de dossiers d'assistance
- Gestionnaire des factures prestataires
- Animateur de réseau de prestataires

- Coordinateur opérationnel de plateaux
- Chargé de méthodes et procédures
- Formateur d'assistance

- Manager de proximité d'assistance