

## CHARGE DE CONCIERGERIE F/H

0107

### Appellations les plus courantes

- Concierge

### Missions

- Réceptionner et traiter toutes demandes de conciergerie pour une clientèle définie en respectant les process et les engagements qualité de l'entreprise et du client :
  - Optimiser et mettre en œuvre les moyens requis répondant à toute demande d'organisation de services personnalisés dans le cadre de la vie quotidienne et professionnelle
  - Conseiller, proposer et traiter les réservations relatives à toute demande, par exemple de type réservations de spectacles, de visites guidées, d'évènements, de soirées, de restauration, de voitures de luxe, de taxis ou de cadeaux

## Son environnement

### Famille de métier

- 01 - Opérations d'Assistance

### Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

### Environnement de travail

- Le métier s'exerce sur un plateau d'assistance
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

## Les activités

### 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 du bénéficiaire (conseils personnalisés, recommandations, réservations, achats...)
- Collecte auprès du bénéficiaire des précisions et des compléments d'information : précisions sur ses goûts, ses centres d'intérêt, ses loisirs, précisions sur les animaux de compagnies, autres participants ...
- Conseille et traite les réservations relatives à toute demande de Conciergerie
- Propose des services complémentaires en adéquation avec le profil ou les envies du bénéficiaire
- 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
  - Met à disposition des taxis ou des voitures de luxe
  - Effectue des réservations d'hôtels, de voitures de location, de restaurants, de spectacle ou d'évènements

- Organise de manière personnalisée des voyages (personnels ou professionnels), des évènements, des soirées
- Conseille, propose et livre des articles de luxe (fleurs, cadeaux divers)
- Etc.
- 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...
- Suit et entretient les relations avec ces partenaires

#### **Suivi technique et administratif**

- Traite les appels, courriers, télécopies, SMS, courriels, etc., liés aux réservations
- Rédige les éléments de situation et les consignes pour la finalisation des dossiers et pour la traçabilité des actions
- Met à jour les bases de données concernant les prestataires
- Met à jour les bases de données concernant les clients afin de se souvenir de leurs habitudes, goûts, dernières visites, etc.
- Effectue un suivi de fin de prestation : collecte auprès du bénéficiaire/client un retour sur la qualité des prestations mises en place
- Assure une veille continue des actualités liées au périmètre défini (gastronomie, culture, voyage...)

#### **Amélioration des procédures**

- Rédige des procédures
- Participe à des groupes de travail pour optimiser l'organisation ou pour mettre en place des nouveaux outils

#### **Mission de formation et tutorat**

- Réalise le tutorat, le monitorat et la formation d'autres chargés de conciergerie
- Anime de petites équipes de chargés de réservation avec ou sans rôle hiérarchique
- Participe au recrutement de chargés de conciergerie

## Les compétences clés

<b>Les 5 compétences clés du métier « 107 Chargé de conciergerie »</b>		
<i>Famille de compétence</i>	<i>Numéro</i>	<i>Compétence</i>
Assistance	SF105	Gérer la relation client/ bénéficiaires et/ou prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement adaptées au canal
Assistance	SF110	Organiser la réponse à la demande en optimisant coût et qualité
Transport	SF1501	Réceptionner et traiter les demandes de réservation de moyens de transport de toute nature et/ou d'hébergement
Connaissance assistance	CT213	Connaissance des produits et savoir-faire développés par l'hôtellerie ou le tourisme pour une clientèle haut de gamme
Aptitudes	A101	Sens du service client

## Les compétences

## Savoir-faire

- Mandater les prestataires et assurer le suivi de leur prestation (coûts et qualité)
- **Gérer la relation client/ bénéficiaires et/ou prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement adaptées au canal de communication mobilisé (écrit, oral, visioconférence...)**
- Identifier les principales caractéristiques du pays et/ou de la région concernée par la demande d'assistance
- **Organiser la réponse à la demande en optimisant coût et qualité**
- Questionner le client ou le bénéficiaire pour qualifier le contact et situer le contact dans la chaîne du parcours client
- Prendre en compte la capacité des clients à comparer les informations
- Rédiger des messages ou des chats clairs, concis
- Sélectionner les options de réponse à une demande en fonction des garanties contractuelles et du contexte
- Identifier les contraintes particulières du client/bénéficiaire pouvant justifier d'une adaptation des règles de l'entreprise dans les limites prévues
- Identifier la solution technique la plus adaptée à la demande du client/bénéficiaire dans l'offre de l'entreprise
- Contrôler et valider devis et factures relatifs aux dossiers traités
- Rédiger de manière synthétique et précise
- Traiter des dossiers d'assistance dans une ou plusieurs langues étrangères
- Négocier et convaincre
- Animer, consolider et développer un réseau de partenaires qualifiés
- Participer au développement du réseau de partenaires dans son domaine de spécialité
- Traiter les réclamations, plaintes et litiges
- **Réceptionner et traiter les demandes de réservation de moyens de transport de toute nature et/ou d'hébergement**
- Effectuer les réservations et les opérations administratives associées
- Effectuer le suivi technique et administratif des opérations de transport
- Négocier et convaincre
- Identifier et traiter les risques de conflits
- Rédiger des procédures
- Assurer des missions de formation occasionnelles
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)
- Conduire des entretiens de recrutement
- Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...
- Animer un groupe de travail sans position hiérarchique

## Connaissances

- Connaissance générale des métiers de l'entreprise, de ses activités, de son offre commerciale
- Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges
- Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs
- Connaissance de l'activité et de la culture de l'entreprise
- Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise
- Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Connaissance générale des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance
- Connaissance du vocabulaire, des techniques de base et environnement du domaine d'assistance traité
- Connaissance des contrats pour fournir des informations de premier niveau
- Connaissance des sources d'information sur les prestataires

- Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)
- Connaissance des procédures de gestion et d'agrément des prestataires
- Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné
- **Connaissance des produits et savoir-faire développés par l'hôtellerie ou le tourisme pour une clientèle haut de gamme**
- Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissances géographiques
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance des techniques et procédures relatives aux titres de transport ou d'hébergement
- Connaissance des outils informatiques spécifiques à l'activité d'organisation de transport tels que Multicom client-serveur, Amadeus, MODO Voyage, ADELIE, BSP Link, Microsoft Autoroute, etc.

## L'accès au métier

### Aptitudes

- **Sens du service client**
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacité à hiérarchiser les priorités
- Capacité à travailler en équipe
- Ouverture, curiosité d'esprit
- Créativité
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à informer et à convaincre
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité rédaction et formalisation
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités
- Capacité à travailler dans un environnement multinational
- Capacité à traiter les situations d'urgence
- Éthique et déontologie

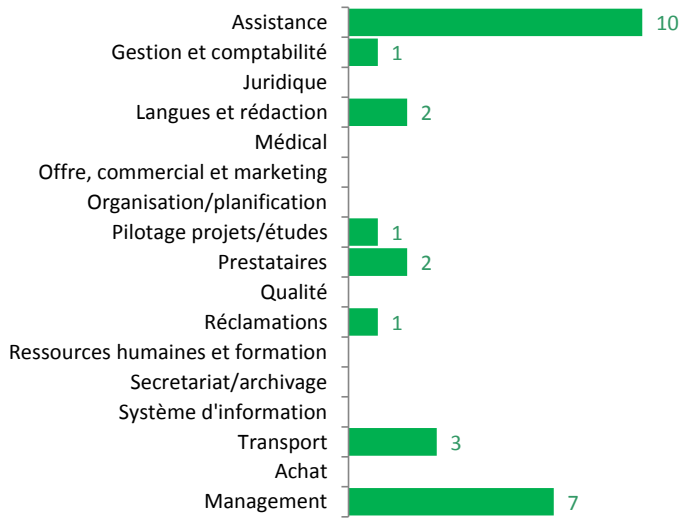
### Niveau de formation, expérience

- Bac + 2 à Bac +3 ans 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.

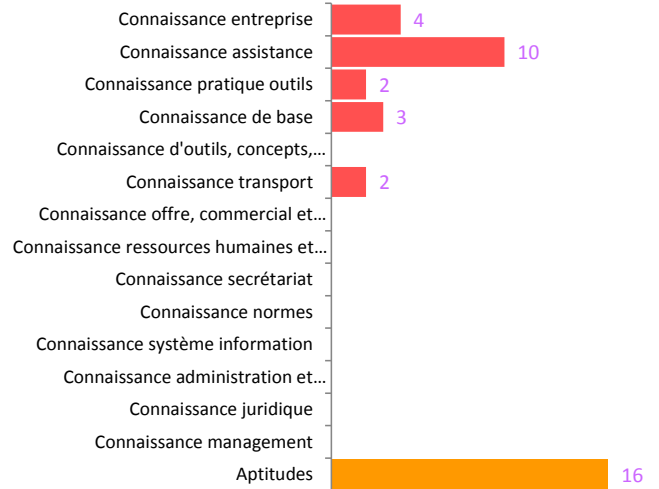
# Les perspectives d'évolutions

## Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 107 Chargé de conciergerie » comprend 27 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

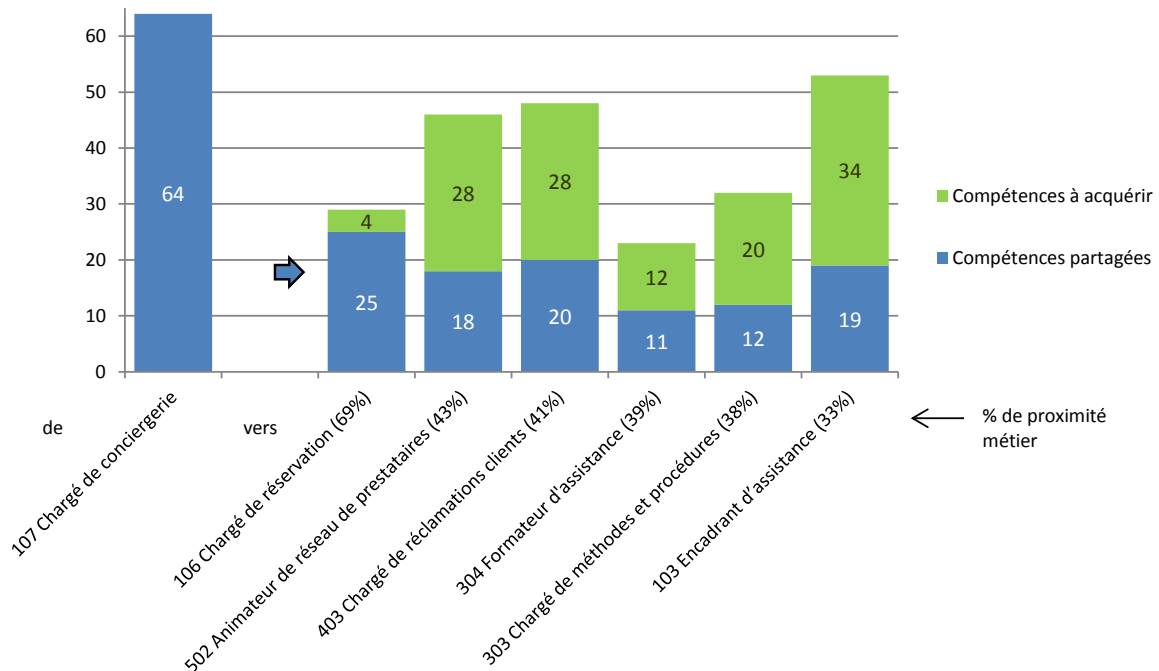


Le métier « 107 Chargé de conciergerie » comprend en outre 37 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



## Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



## Autres évolutions envisageables

- 102. Chargé d'assistance
- 302. coordinateur opérationnel plateaux
- 401. Gestionnaire de dossiers d'assistance
- 402. Gestionnaire des factures prestataires