

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 23685**

Intitulé

Concierge de grand-hôtel international

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Association Ferdinand Gillet - Institut de conciergerie internationale	Directeur

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334p Gestion touristique et hôtelière

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Concierge de grand-hôtel international exerce son activité en France ou l'étranger au sein de la conciergerie d'un grand hôtel-palace (minimum 4 étoiles) dans un contexte multiculturel et international.

Il contribue par ses décisions et propositions à la performance globale de l'hôtel, à la satisfaction clientèle et de son équipe. Ses fonctions s'inscrivent dans un contexte international grâce à sa maîtrise des langues (anglais et une autre langue), ses connaissances et ses compétences au niveau de :

- L'environnement externe à sa structure : diversité et spécificités de la clientèle majoritairement étrangère (selon les nationalités), enjeux touristiques et économiques
- L'environnement interne à l'hôtel : équipe cosmopolite et multiculturelle, environnement numérique, CRM, techniques et outils de gestion-management, nouvelles technologies.

Responsable d'un véritable centre de profit (loge-conciergerie), le concierge international de grand hôtel est en lien direct avec la Direction. Ses principales missions sont :

- Manager, animer et coordonner une équipe pluridisciplinaire (personnel de Hall et 3 à 4 assistants concierges)
- Coordonner et animer l'expérience Client en optimisant l'offre de service, la gestion des réclamations, la vente de produit interne ou externe grâce à une communication permanente avec l'ensemble des services internes. Il est un axe puissant de fidélisation et est garant du développement du chiffre d'affaires pendant le séjour des clients.
- Gérer le budget et la trésorerie de la loge
- Mettre en place gérer les relations un réseau de prestataires extérieurs (événementiel, restaurant, magasins de luxe, location diverses,...)

La maîtrise de la langue anglaise est indispensable, une deuxième langue (voire une troisième) est appréciée.

Dans le cadre hôtelier, l'activité peut s'exercer par roulement, les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

Les capacités attestées :

- Animer un centre de profit d'un point de vue humain, matériel et financier
- Gérer les réclamations et les conflits
- Communiquer par écrit et par oral en deux langues dans un contexte multiculturel (dont l'anglais)
- Assurer l'interface entre le client, tous les services internes de l'établissement et les prestataires externes
- Répondre à une demande du client par la création d'une « expérience mémorable » en faisant preuve de créativité et vendre des services
- Maîtriser et utiliser les réseaux sociaux, blogs et CRM en vue d'une dynamisation de la relation client
- Construire et suivre un budget
- Animer, motiver et contrôler une équipe

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Hotellerie, conciergerie privée, événementielle ou d'entreprise

- Concierge international de grand hôtel
- Concierge d'entreprise
- Concierge privé (pour particuliers)
- Concierge événementiel
- Chef concierge
- Premier concierge
- Réceptionniste concierge de grand hôtel
- Guest relation manager
- Duty Manager
- Hospitality Manager
- Responsable Expérience Client

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1701 : Conciergerie en hotellerie

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification est composée de 34 compétences.

Le candidat doit valider 25 compétences sur 34, dont 12 compétences impératives : 2, 3, 12, 13, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 27, 32, 34

Une note moyenne de 10/20 au minimum est attendue aux contrôles de connaissances. Les moyennes du contrôle de connaissances sont communiquées au jury de certification qui peut s'en servir pour repêcher un étudiant à qui il manquerait une compétence.

L'évaluation des compétences est prédominante dans la décision du jury, l'étude des notes académiques ne vient qu'appuyer l'acquisition des compétences.

En cas d'échec le jury, peut autoriser à sa discrétion au candidat de participer à la session suivante avec un maximum de 2 sessions.

Les modalités d'évaluation sont :

- Rapport de stage + soutenance en anglais
- Projet de création de service conciergerie (en équipe) évaluée dans sa dimension financière, managériale et commerciale + soutenance
- Étude de cas écrite en management et gestion d'équipe
- Évaluation par le tuteur en stage
- 5 Dossiers de recherche thématique
- Rédaction de fiches descriptives
- 2 oraux en anglais et une autre langue
- Évaluation de la communication-gestion de groupe

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	- Présidente du jury de certification : Vice-Présidente et Directrice Qualité de l'Hôtel Intercontinental Le Grand Paris - 1 Concierge de grand-hôtel international en activité - 1 directeur d'hôtel - La directrice pédagogique de l'Institut de Conciergerie Internationale - Le directeur de l'Institut de Conciergerie Internationale
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	- Présidente du jury de certification : Vice-Présidente et Directrice Qualité de l'Hôtel Intercontinental Le Grand Paris - 1 Concierge de grand-hôtel international en activité - 1 directeur d'hôtel - La directrice pédagogique de l'Institut de Conciergerie Internationale - Le directeur de l'Institut de Conciergerie Internationale
En contrat de professionnalisation	X	- Présidente du jury de certification : Vice-Présidente et Directrice Qualité de l'Hôtel Intercontinental Le Grand Paris - 1 Concierge de grand-hôtel international en activité - 1 directeur d'hôtel - La directrice pédagogique de l'Institut de Conciergerie Internationale - Le directeur de l'Institut de Conciergerie Internationale
Par candidature individuelle	X	

Par expérience dispositif VAE prévu en 2008	X	<ul style="list-style-type: none"> - Présidente du jury de certification : Vice-Présidente et Directrice Qualité de l'Hôtel Intercontinental Le Grand Paris - 1 Concierge de grand-hôtel international en activité - 1 directeur d'hôtel - La directrice pédagogique de l'Institut de Conciergerie Internationale - Le directeur de l'Institut de Conciergerie Internationale
---	---	--

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 16 janvier 2008 publié au Journal Officiel du 24 janvier 2008 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 24 janvier 2008, jusqu'au 24 janvier 2013. Certification délivrée par Institut de Conciergerie Internationale - Association Ferdinand Gillet.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 17 juillet 2015 publié au Journal Officiel du 25 juillet 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau II, sous l'intitulé "Concierge de grand-hôtel international" avec effet au 25 juillet 2015, jusqu'au 25 juillet 2020.

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, au niveau II, sous l'intitulé "Concierge international de grand hôtel" avec effet au 24 janvier 2013, jusqu'au 31 décembre 2015.

Pour plus d'informations

Statistiques :

En moyenne 20 personnes par an obtiennent la certification professionnelle de L'Association Ferdinand Gillet - Institut de Conciergerie Internationale

Autres sources d'information :

[Site Internet de l'autorité délivrant la certification](#)

Lieu(x) de certification :

Association Ferdinand Gillet - Institut de Conciergerie Internationale
13, rue Fernand Léger - 75020 PARIS

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Association Ferdinand Gillet - Institut de Conciergerie Internationale
13, rue Fernand Léger - 75020 PARIS

Historique de la certification :

Depuis 1983 la formation n'a pas cessé d'évoluer passant du niveau IV (Technicien de hall) au niveau III (homologation 30-10-1997 ; 20-12-2002) et concierge international de grand hôtel de niveau II (24 janvier 2008).

Certification précédente : [Concierge international de grand hôtel](#)