

# ASSOCIATION INTERNATIONALE FERDINAND GILLET

Référentiel d'activité de la certification de **Concierge de Grand Hôtel International**

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
A1 Management et gestion de l'équipe internationale	<p>Mettre en place une équipe et la doter des moyens requis pour fonctionner</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Définir les moyens humains, matériels et financiers dans le respect des contraintes organisationnelles et budgétaires fixées par la direction de l'établissement</li> </ol> <p>Comprendre et communiquer avec une équipe internationale et multiculturelle :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Comprendre les principales composantes des cultures et des comportements pour gérer une équipe internationale</li> <li>3. Adapter son comportement et sa communication à l'environnement multiculturel et international de l'équipe</li> </ol> <p>Recruter, intégrer, former, motiver, contrôler et évaluer son équipe en utilisant les outils et les procédures de l'entreprise au regard des objectifs de qualité et commerciaux fixés par l'entreprise :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Élaborer les fiches de postes, participer au processus de recrutement et intégrer le nouveau collaborateur au sein de l'équipe</li> <li>5. Gérer les conflits inter-personnels</li> </ol>	<p>Pour le bloc d'activité : <b>MANAGEMENT</b>, les candidats sont soumis à plusieurs modalités d'évaluation :</p> <p>1-À partir <b>d'un projet d'équipe</b>, le candidat rédigera un rapport présentant la dimension structurelle, humaine et managériale d'une création de concept de conciergerie et justifiera des choix opérés. Ce rapport fera l'objet d'une <b>soutenance individuelle à l'oral</b> au cours de laquelle les <b>compétences : 1 / 3 / 5 / 7 / 8</b> seront évaluées. Le jury constitué de 3</p>	<p><b>PROJET :</b> Justesse de l'analyse Pertinence des méthodes, outils et organisations proposées Capacité de conviction Capacité à orienter l'échange Justification des choix de plan d'actions Maîtrise des pratiques managériales</p> <p><b><u>CONTROLE ORAL DES CONNAISSANCES</u></b> Degré de connaissance théorique sur les techniques de recrutement, gestion de conflits, Connaissances des règles éthiques et professionnelles Connaissance des techniques d'animation de réunion</p> <p><b><u>EVALUATION PAR LE TUTEUR (en situation professionnelle réelle) :</u></b> Enthousiasme et vitalité dans le service Mise en avant des valeurs de l'établissement auprès de l'équipe Capacité à communiquer à l'oral Leadership Clarté des explications Maîtrise du vocabulaire professionnel</p>

<p>A2 Coordination et animation de la relation-Expérience Client</p>	<p>6. Assurer le suivi de l'activité des collaborateurs et apporter les correctifs nécessaires en cas de manquement</p> <p>7. Définir les objectifs individuels propres à chacun par déclinaison des objectifs globaux du service tels que déterminés par la direction au regard de la stratégie financière et commerciale de l'entreprise</p> <p>Coordonner, suivre, optimiser l'activité quotidienne du service et garantir la qualité de service</p> <p>8. Rédiger les documents et procédures éthiques et règlementaires pour veiller au respect des règles professionnelles</p> <p>9. Animer les réunions de suivi de la qualité de service</p> <p>Assurer le suivi administratif des collaborateurs par l'utilisation des outils RH de l'entreprise en vue de réaliser les reportings requis auprès de la DRH :</p> <p>10. Élaborer les plannings en tenant compte du cadre conventionnel et des cycles d'activité journalière en vue d'optimiser la présence des effectifs</p> <p>11. Assurer le suivi des absences, maladies et des congés via les outils mis à disposition par l'entreprise pour réaliser les reporting RH à la direction</p> <p>Adapter son comportement et sa communication à chaque personne accueillie au sein de l'établissement en fonction de la culture de la langue de la religion et du statut...</p> <p>12. Communiquer à l'écrit en anglais professionnel</p>	<p>professionnels, pourra mettre le candidat en situation professionnelle simulée.</p> <p>En fin d'oral de soutenance, le candidat sera interrogé <b>oralement sur leurs connaissances managériales</b> en milieu hôtelier (compétences- capacités <b>2 / 3 / 4 / 7 / 8 / 10</b>)</p> <p>Les <b>compétences 2 / 3 / 5</b> seront évaluées selon 2 modalités : 2-lors du stage en entreprise, le tuteur évalue le candidat en <b>situation réelle de relation clientèle en entreprise</b></p>	<p>Niveau d'expression orale en interaction en anglais (vocabulaire, syntaxe, accent, fluidité) avec l'équipe Accepte et utilise les différences au sein de l'équipe A recours à l'arbitrage et la médiation</p> <p><b><u>EVALUATION CONTINUE (des compétences 3 et 5) en centre</u></b> (lors des séances de groupe) :</p> <p>Disponibilité Apport global à l'ambiance Qualité d'écoute Prévenance Adaptabilité Esprit d'équipe Capacité à communiquer au sein d'un groupe projet Capacité à gérer les conflits internes au groupe Degré de leadership</p> <p><b><u>ETUDE DE CAS ECRITE</u></b> en centre : Prise en compte de la législation Structure du planning Réalisme de la planification, prise en compte des contraintes Présentation du document</p>
--	--	--	---

	<p>13. Communiquer en anglais à l'oral avec une clientèle internationale dans le cadre de la relation client (compréhension orale et expression orale en interaction)</p> <p>14. Accueillir et prendre en charge un client dans une autre langue que l'anglais et la langue native du candidat (expression orale continue)</p> <p>Animer les moyens d'information destinés au client pendant son séjour au sein de l'établissement :</p> <p>15. Maîtriser les moyens de communication mobile (tablettes, téléphones, mobiles, ordinateurs...) pour informer les clients pendant leurs séjours</p> <p>16. Maîtriser l'utilisation des réseaux sociaux, blogs et outils CRM pour garantir la qualité de l'information transmise aux clients</p> <p>Répertorier les préférences de la clientèle haut de gamme et de luxe pour anticiper les demandes non formulées via les CRM</p> <p>17. Connaître les spécificités du marché du luxe</p> <p>18. Connaître l'offre de prestations internes et externes pour répondre aux demandes spécifiques des clients</p> <p>Conseiller et prescrire des services internes ou externes en vue de développer le chiffre d'affaires</p>	<p>3- tout au long de l'année lors du <b>travail de groupe</b>, le formateur évalue les compétences liées à la communication, gestion de groupe (2/3/5)</p> <p>Enfin, les <b>compétences 6 / 10 / 11</b> sont évaluées à partir d'une étude de cas écrite tirée d'un cas d'entreprise.</p> <p>Les compétences 12 à 25 en <b>GESTION DE L'EXPERIENCE CLIENT</b> sont évaluées selon 3 modalités : rapport de stage - soutenance orale / par le tuteur en entreprise / rédaction de 5 dossier s thématiques + oral</p> <p><b>1- <u>RAPPORT DE STAGE ET SOUTENANCE ORALE</u></b> (évaluation des compétences 12 à 25)</p>	<p><b><u>RAPPORT DE STAGE ET SOUTENANCE</u></b></p> <p>Clarté de la présentation écrite et orale</p> <p>Maîtrise du vocabulaire spécifique à l'hôtellerie</p> <p>Pertinence dans les observations faites et reportées</p> <p>Degré d'analyse critique</p> <p>Justesse des préconisations proposées</p> <p>Pertinence des réponses aux objections</p> <p>Qualité de la communication écrite en anglais</p> <p>Compréhension orale de l'Anglais professionnel</p> <p>Niveau d'expression orale en interaction en anglais ( vocabulaire, syntaxe, accent, fluidité)</p> <p>Maîtrise du « phrasé » d'accueil et de prise en charge du client dans une langue vivante 2</p>
--	---	--	--

	<p>19. Observer, collecter et répertorier les informations sur les habitudes des clients en vue de d'offrir un service personnalisé</p> <p>20. Concevoir, proposer et mettre en œuvre avec pertinence des services théâtralisés et innovants répondant aux attentes, comportements et habitudes des clients et maîtriser les techniques de vente</p> <p>21. Effectuer les réservations, les achats demandés et organiser des évènements sur mesure théâtralisés</p> <p>Piloter et suivre la qualité de service :</p> <p>22. Contrôler le suivi des demandes clients en pilotant la communication entre les services internes et avec les prestataires externes afin de respecter la qualité attendue</p> <p>23. S'assurer de la satisfaction clients et assurer la mesure de celle-ci via l'utilisation des indicateurs et des outils CRM et mettre en place les actions correctrices requises</p> <p>24. Gérer les mécontentements, l'insatisfaction et les conflits en développant sa capacité d'écoute et de diplomatie.</p>	<p>À partir des situations de relations clients rencontrées en stage en grand hôtel, le candidat rédige un rapport en anglais analysant les cas rencontrés, les processus suivis, les solutions, dysfonctionnement et ses préconisations</p> <p>La compétence 12 est évaluée dans la rédaction du rapport en anglais</p> <p><b>Une soutenance orale en anglais</b> (en centre) devant un jury de 3 professionnels (concierges et directeurs de grand hôtel) permet l'évaluation des compétences 12 à 25</p> <p>La soutenance se déroule en 2 temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat présente en anglais son projet, il argumente, justifie ses choix et répond aux questions du jury</li> <li>- Pour la compétence 14, le candidat est mis en situation professionnelle</li> </ul>	<p><b><u>EVALUATION PAR LE TUTEUR EN SITUATION PROFESSIONNELLE REELLE :</u></b></p> <p>Degré de prise en charge du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réactivité,</li> <li>- disponibilité</li> </ul> <p>Écoute active, aide à la prise de décision du client Pertinence de la réponse, vocabulaire approprié</p>
--	---	--	--

	<p>25. Respecter les règles éthiques de la profession et s'inscrire dans une démarche de développement durable</p>	<p>reconstituée (accueil, prise en charge client, prise de congé) dans une autre langue que l'anglais et sa langue native en fin de soutenance. La composition du jury polyglotte (3 professionnels en conciergerie internationale) permet l'évaluation en Italien, Espagnol, Russe, Allemand</p> <p><b><u>2- Évaluation en situation réelle de prise en charge client par le tuteur d'entreprise (compétences 12 à 25)</u></b></p>	<p>Maîtrise de l'anglais à l'oral  Maîtrise des offres et services de l'hôtel  Pro-activité, capacité à deviner les besoins du client  Trouve des solutions créatives  Répond au-delà des demandes  Fidélisation  Enthousiasme, vitalité dans le service  Met en valeur l'établissement auprès des clients  Tient les objectifs de CA  Respect de l'éthique  Niveau d'expression orale en interaction en anglais (vocabulaire, syntaxe, accent, fluidité)</p> <p>Construction de l'exposé  Justesse de l'analyse  Pertinence des observations  Capacité à restituer des informations  Pouvoir de suggestion  Capacité de synthèse  Réactivité face aux questions  Variété des sources  Richesses des connaissances mises en jeu dans les 5 domaines</p>
--	--	---	---

		<p>3-À partir d'observation sur le terrain, le candidat produit <b><u>5 dossiers thématiques qui sont soutenus à l'oral devant un jury de professionnels concierges</u></b></p> <p>Dossier 1 : Le marché du luxe  Dossier 2 : Une étude comportementale  Dossier 3 : Un diagnostic d'hôtel  Dossier 4 : Qualité, développement durable  Dossier 5 : La culture touristique</p> <p>Le candidat présente chaque dossier, dans un deuxième temps le jury questionnera le</p>	<p>L'évaluation des connaissances théoriques compte pour le quart de la note.</p> <p>Capacité à réaliser un service  Capacité de réponse à la demande  Efficacité dans le traitement de la demande  Degré de suivi et de fidélisation  Présentation vestimentaire  Orthographe, syntaxe  Empathie</p>
--	--	---	---

		<p>candidat sur ses connaissances théoriques</p> <p>4- Évaluation des compétences 12 à 16 et 19 à 25 : <b>Mise en situation réelle *et simulée</b> devant un jury professionnel (1 personne) : le candidat doit se positionner en situation de gestion de la relation client et proposer des réponses, services adaptés. *dans le cadre d'une entreprise d'entraînement pédagogique</p>	
A3 Gestion budgétaire et trésorerie de la loge	<p>Élaborer un budget annuel en tenant compte des contraintes définies par la direction et contrôler l'exécution de ce budget :</p> <p>26. Établir les prévisions annuelles d'activité de son service</p> <p>27. Assurer tout au long de l'année le respect de ce budget, analyser les écarts entre les prévisions et les résultats et mettre en place les correctifs si besoin.</p> <p>28. Évaluer les recettes directes et indirectes générées par le service en vue de mesurer la performance de la loge en termes de contribution au chiffre d'affaires</p>	<p>Les compétences en GESTION sont évaluées de 3 manières : rédaction et soutenance d'un projet et rédaction d'une étude technique</p> <p>1- À partir d'un projet d'équipe (voir page 14), le candidat rédigera <b>un rapport présentant la dimension financière d'une création de concept de</b></p>	<p>Maitrise des logiques de coûts, point mort et rentabilité</p> <p>Maîtrise des logiques d'emplois-ressources</p> <p>Justification des choix financiers</p> <p>Cohérence des prévisionnels</p> <p>Capacité à restituer des données chiffrées à l'oral</p> <p>Pertinence des méthodes et organisations proposées</p> <p>Capacité de conviction</p> <p>Capacité à orienter l'échange</p>

	<p>29. Comprendre la politique tarifaire du département hébergement en fonction du taux d'occupation</p> <p>30. Réaliser les suivis des débours et définir le fond de caisse en fonction du taux d'occupation quotidien de l'hôtel et des informations sur les clients</p>	<p><b>conciergerie</b> permet de valider les compétences 26 à 30. Ce rapport fera l'objet d'une <b>soutenance à l'oral</b> devant un jury de 3 professionnels.</p> <p><b>2- Rapport de stage – soutenance (voir page 16):</b>  À partir des observations réalisées pendant le stage en entreprise, le candidat identifie des dysfonctionnements dans le domaine gestion-budget et propose une amélioration de services dans sa dimension financière dans son rapport de stage. Ce rapport fait l'objet d'une soutenance orale (évaluation des compétences 26 à 30)</p> <p>3- La compétence 29 est également évaluée à travers la rédaction et la soutenance orale du <b>dossier n°2 Diagnostic hôtel</b> (voir page 18)</p>	<p>Qualités oratoires  Pertinence des réponses au jury  Présentation vestimentaire  Orthographe, syntaxe  Structure du projet  Intérêt des problématiques</p> <p>Justification du choix du thème  Justification de la méthodologie  Choix des indicateurs  Capacité à analyser des données relatives aux coûts, à la productivité et à la rentabilité  Capacité à démontrer l'impact des choix opérationnels sur les indicateurs de gestion  Réalisme  Respect des contraintes budgétaires</p> <p>Capacité d'anticipation  Connaissance de la concurrence  Pertinence des décisions tarifaires</p>
--	--	---	--



<p>A4 : Gestions des relations avec les prestataires extérieurs</p>	<p>Définir et Formaliser l'offre de services à disposition de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>31. Identifier l'offre de service indispensable à la réalisation des prestations</li> <li>32. Sélectionner les prestataires en fonction des besoins de la clientèle et construire une base de données</li> <li>33. Négocier et définir les relations contractuelles financières avec les prestataires</li> <li>34. Développer et entretenir des relations étroites et régulières avec chaque prestataire.</li> </ul>	<p>Les compétences <b>COMMERCIALES</b> sont évaluées de plusieurs manières</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1- Le candidat effectue des recherches, trie et sélectionne des prestataires en situation réelle tout au long de l'année. Il <b>rédige en français 100 fiches</b> descriptives de prestataires externes et les restitue à <b>l'oral en anglais</b> (en centre). (validation des compétences 31 et 32)</li> <li>2- Lors de la <b>soutenance orale</b> du rapport de stage, le jury évalue les compétences 31 à 34 par un questionnement sur l'activité A4.</li> </ul>	<p>Pertinence des méthodes de recueil d'information  Pertinence des critères de choix des prestataires  Qualité et originalité des informations recueillies  Qualité rédactionnelle  Présentation générale des documents  Expression orale en anglais</p> <p>Pouvoir de conviction  Niveau de connaissances des pratiques commerciales avec les prestataires  Suivi de la relation prestataire</p>
---	--	--	--