

INTITULÉ DU DIPLOME

Concierge de Grand-Hôtel International

Description de l'activité ou de la situation professionnelle à partir de laquelle le dispositif de formation visant la certification est initié :

Le concierge de Grand-Hôtel International exerce dans des hôtels haut de gamme et de luxe (4 étoiles, 5 étoiles & Palace) au sein d'une loge. Il exerce un rôle d'accueil mais surtout de conseil et d'information auprès du client. Il effectue notamment des tâches de réservations, conseils, logistiques en s'efforçant de donner une qualité de service optimale au client. Il est un élément central durant le séjour du client et le lien entre celui-ci et les services et prestataires extérieurs. Le concierge veille au bon déroulement du séjour du client dans son entièreté (avant, pendant et après) dans le respect des normes de qualités internationales de l'hôtellerie de luxe. Il dirige une équipe de voituriers-bagagistes et est rattaché directement à la Direction de l'hôtel.

La certification s'adresse aux personnes désireuses de devenir concierge de Grand-Hôtel international et d'avoir les compétences techniques, les savoirs et l'attitude associés.

Référentiels

Activités	Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
		Modalité(s)	Critères

MANAGEMENT ET GESTION D'UNE ÉQUIPE INTERNATIONALE

<p>ACTIVITÉ 1: Constituer son équipe en fonction des besoins du service</p>	<p>C1.1: Constituer une équipe en utilisant les outils de recrutement et techniques d'entretien inclusif (recruter à compétences égales) afin d'assurer un fonctionnement et une qualité de service optimale.</p>	<p>Etude de cas écrite sur le recrutement et l'intégration d'un collaborateur (évalue les compétences : C1.1, C1.2, C1.3):</p> <p>Le candidat doit recruter un collaborateur dans son équipe selon le profil donné. Il devra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer une fiche de poste selon le profil donné par le sujet - Élaborer une offre d'emploi inclusive concernant ce même profil - Définir les vecteurs de diffusion de l'offre <p>Le candidat définit également les modalités d'intégration du collaborateur. Il devra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir le concept de management bienveillant - Définir le parcours d'intégration - Définir les facteurs de motivation et de fidélisation des collaborateurs - Définir un plan de développement des compétences en s'appuyant sur des éléments donnés par le sujet 	<p>Critère 1.1: Le candidat</p> <p><u>Outils de recrutement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Élabore une fiche de poste décrivant les points suivants: <ul style="list-style-type: none"> ● Intitulé du poste ● Les missions ● Savoir-être (les qualités requises) ● Savoir-Faire (les compétences techniques) ● Autonomie sur le poste (compétences managériales, responsabilités) - Élabore une offre d'emploi inclusive pour le poste proposé décrivant les points suivants: <ul style="list-style-type: none"> ● Présentation de l'entreprise ● Descriptif de l'offre (poste,missions, conditions salariales, type de contrat) ● Profil recherché (expériences, études, compétences, qualités recherchées) ● Avantages - Justifie le ou les canaux par lequel(s) il souhaite diffuser son offre <p><u>Techniques d'entretien:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilise les techniques d'entretien inclusif (par exemple : élaboration grille d'évaluation des compétences clés recherchées pour le poste, guide d'entretien compilant les questions à poser à tous les candidats par exemple)
---	--	---	---

	<p>C1.2: Intégrer les nouveaux collaborateurs à travers un management bienveillant (concept de management où le manager accompagne ses collaborateurs de manière positive et sincère) en leur transmettant la culture d'entreprise et en s'assurant de la compréhension des spécificités du poste occupé afin d'assurer une prise de fonction efficace et conforme à la politique RSE de l'entreprise.</p> <p>C1.3: Fédérer son équipe en utilisant des leviers de la motivation afin d'assurer la fidélisation et maintenir l'engagement des membres de son équipe.</p>	<p>Mise en situation professionnelle d'entretien d'un collaborateur (évalue les compétences : C1.1): en binôme le candidat sera positionné comme recruteur et un autre candidat comme le postulant avec un profil et un poste prédéfini. Les rôles seront ensuite inversés. L'entretien durera au maximum 10 minutes par candidat.</p>	<p>Critère 1.2: Le candidat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élabore un parcours d'intégration en y intégrant la culture d'entreprise et justifie ses choix. Il doit y apparaître les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> - Préparation des modalités administratives (Contrat signé, Mutuelle d'entreprise,...) - L'organisation, relations hiérarchiques, le fonctionnement de l'entreprise - Les valeurs et la culture d'entreprise - Parrainage des collaborateurs - Définit le concept de management bienveillant en justifiant par des exemples <p>Critère 1.3: Le candidat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définit les leviers de la motivation en utilisant des outils de motivation (exemple: l'ennéagramme, la pyramide de Maslow, le DISC,...) et justifie ses choix
--	--	---	--

<p>ACTIVITÉ 2: Organiser et piloter son service</p>	<p>C2.1: Mobiliser une équipe en mettant en place des outils organisationnels et en tenant compte des contraintes matérielles et financières afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction de l'établissement</p> <p>C2.2: Manager l'équipe en utilisant un outil de management et en tenant compte de la pluralité culturelle et personnelle des collaborateurs afin de comprendre le profil de chaque membre de son équipe afin que chacun réalise ses missions de manière efficace et avec soin.</p>	<p>Soutenance orale de rapport de stage (<u>Pour être validé, le candidat devra réaliser une période minimale de 715 heures de stage en entreprise</u>)</p> <p>Le rapport de stage devra être dans un premiers temps rédigé et rendu à l'écrit et sera composé des deux parties suivantes (évalue les compétences C2.1, C2.2, C3.1, C3.3) :</p> <p>Partie 1: Etude Technique</p> <p>À partir des situations rencontrées en stage, le candidat rédige un rapport en anglais analysant les cas rencontrés, les processus suivis, les dysfonctionnements, les solutions et ses préconisations. Le candidat devra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir une thématique d'étude technique au choix - Définir les raisons qui ont prévalu le choix du sujet - Analyser le fonctionnement ou dysfonctionnement en s'appuyant sur des preuves (des éléments chiffrés par exemple) - Élaborer un plan d'action avec ses différentes étapes de mise en oeuvre (en respectant les enjeux environnementaux le cas échéant) - Transmettre les actions mises en place aux collaborateurs en participant ou co-animant une réunion et rédiger les étapes de déroulement de la réunion 	<p>Critère 2.1: Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalise un document organisationnel facilitant la compréhension des collaborateurs sur les actions mises en place de type procédure, vérifications des tâches... <p>Critère 2.2: le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalise un plan d'action d'une situation managériale à laquelle il a pris part ou dont il a été observateur en utilisant un outil de management de son choix et justifie ses choix. Le plan d'action devra contenir les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> - Le cadre de l'acte managériale (environnement, contexte et objectifs) - L'outil de management choisi (exemple: l'outil du DISC) - les différentes étapes de mise en oeuvre - Analyse des effets escomptés au niveau du service et des collaborateurs - Conclusion sur les enseignements tirés - Respecte et maîtrise les enjeux sociaux de l'entreprise
--	---	--	--

	<p>C2.3: Elaborer un plan de développement des compétences en tenant compte de la politique RSE de l'entreprise afin d'assurer le développement des compétences au regard des évolutions du marché ainsi que de contribuer au bien être des collaborateurs.</p>	<p>Partie 2: Etude Managériale</p> <p>Le candidat doit exposer une situation managériale à laquelle il a pris part ou dont il a été observateur. Il devra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir une thématique/problématique au choix - Définir le cadre de l'acte managériale (environnement, contexte et objectifs) - Réaliser un plan d'action et relater les différentes étapes de mise en œuvre en prenant en compte la pluralité culturelle des membres et en respectant les enjeux sociaux - Analyser les effets escomptés - Décrire les ressentis et réactions des membres de l'équipe et ceux du candidat - Conclure sur les enseignements tirés de la situation exposée <p>Le candidat devra restituer les deux études à l'oral (au choix en anglais ou en français) et justifier le choix des sujets des deux parties du mémoire de stage devant un jury composé de professionnels. La présentation se termine par des questions de la part du jury.</p>	<p>Critère 2.3: le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élabore un plan de développement des compétences et justifie ses choix. Le plan de développement devra contenir les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des besoins et objectifs de l'entreprise - Analyse des besoins et objectifs du collaborateur - Définir les différentes actions de formation spécifiques à mener dans le cadre de ce plan
--	--	---	--

<p>ACTIVITÉ 3: Réaliser un suivi au sein de son service</p>	<p>C3.1: Animer des réunions collectives en utilisant des outils de communication ((supports de présentation (Powerpoint, Canva...) et type de communication (verbale ou non verbale)) adaptés au sujet et le type de la réunion afin de garantir les objectifs de performance du service</p> <p>C3.2: Suivre la performance de l'activité en identifiant les non-conformités, leurs causes et leurs conséquences et en proposant un plan d'action correctif afin d'assurer la qualité et la pérennité du service</p>		<p>Critère 3.1: le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les étapes de déroulement d'une réunion afin de transmettre les différentes actions mises en place. <ul style="list-style-type: none"> - Rappel des objectifs de la réunion - Élaborer un ordre du jour et le programme de la réunion - Utilise différents moyens de communication et justifie ses choix (supports choisis, communication verbale ou non verbale...) <p>Critère 3.2: le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifie une situation problématique au sein du service en utilisant la méthode QQQCCP ou la méthode "ISHIKAWA" (diagramme de causes/effets) - Élabore un plan d'action correctif avec les différentes étapes de mise en oeuvre et justifie ses choix
--	---	--	--

ANIMATION ET COORDINATION DE LA RELATION ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

ACTIVITÉ 4:

Maîtrise du marché du luxe et de la clientèle haut de gamme pour une expérience client unique

C4.1: Analyser le microcosme du marché haut de gamme en utilisant les outils d'analyse du marché (tels que l'outil PESTEL ou SWOT par exemple) afin de construire son offre de services et sa stratégie marketing

C4.2: Identifier les spécificités culturelles et personnelles (y compris une personne en situation de handicap le cas échéant) d'un client en s'appuyant sur l'outil CRM de l'établissement afin de proposer une expérience forte et unique et d'assurer une équité dans la qualité de service.

Etude de cas écrite sur la stratégie marketing d'un hôtel de luxe (évalue la compétence C4.1)

:
Réalisation d'une présentation écrite selon un sujet donné expliquant la stratégie marketing d'un hôtel de luxe. Cette présentation permettra au candidat d'analyser le marché du luxe. Le candidat devra:

- Analyser l'environnement interne et externe de l'hôtel comprenant ses concurrents, ses partenaires, ses forces et ses faiblesses)
- Élaborer une stratégie marketing
- Élaborer au minimum deux opérations marketing en lien avec la stratégie adoptée

Rédaction d'un rapport écrit "Cultures & Civilisations internationales" (évalue la compétence C4.2):

Rédaction d'un dossier (mise en forme au choix) sur les différents modes de communication, us et coutumes des cultures internationales en intégrant une thématique sur la vision du développement durable par ces cultures. Le candidat devra réaliser ses recherches et sa rédaction sur 2 pays/cultures différentes imposés.

Critère 4.1: Le candidat:

- Analyse en utilisant l'outil de son choix (exemple : SWOT, PESTEL...)
- Identifie les différents partenaires/concurrents de la marque à l'aide d'un outil de recherche
- Définit la stratégie marketing du sujet à l'aide d'un outil: Modèle STP (Segmentation, Targeting, Positioning) ou Marketing Mix (les 4P)
- Élabore une opération marketing (exemple: package, réduction...) en définissant un cadre (description, durée, nombre d'unités, etc)

Critère 4.2: le candidat:

- Identifie les actions mises en place par 2 pays imposés par le sujet donné concernant le développement durable à l'aide d'un outil de recherche
- Identifie les différents mode de communication de 2 pays/cultures à l'aide d'un outil de recherche
- Identifie les préférences et habitudes de 2 pays/culture à l'aide d'un outil de recherche

<p>ACTIVITÉ 5: Maîtrise des standards de la qualité de service propre à l'univers du luxe</p>	<p>C5.1: Maîtriser les standards de qualité imposés par l'établissement et les cabinets d'audits spécialisés notamment le Leading Quality Assurance (société qui effectue des inspections d'établissement anonymes) afin de maintenir et développer le niveau de standing de l'établissement</p> <p>C5.2: Faciliter la communication entre les membres de l'équipe en leur transmettant les consignes journalières à l'aide du logiciel propre à l'établissement pour garantir la qualité de l'information transmise aux clients</p>	<p>Mise en situation professionnelle réelle en entreprise (évalue les compétences C5.1, C6.2, C6.3, C6.4) :</p> <p>Le tuteur de stage à travers son observation du candidat durant la période de stage complète une grille inspirée du LQA*. Ces observations seront transmises au jury d'évaluation.</p> <p>*Le LQA (Leading Quality Assurance) est une société qui effectue des inspections d'établissements anonymes. Un client mystère inspecte l'établissement à l'aide d'une grille contenant des points détaillés pour évaluer chaque service de l'établissement notamment le service de la conciergerie.</p>	<p>Critère 5.1: le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise et met en application les normes de qualité propre à l'univers du luxe et à l'ensemble des services d'un hôtel et les normes attendues inhérentes à son propre service en termes de service client/conciergerie et d'attitude. Voici ci-dessous quelques critères qui sont disponibles sur la grille (grilles en annexe) : <ul style="list-style-type: none"> - Respect de l'image professionnelle : respect de l'uniforme et excellente présentation, protège l'image de son établissement. - Prise en charge complète du client - Respect des normes des standards LQA - Partage et transmet correctement les informations et les consignes. - Maîtrise de l'anglais professionnelle à l'écrit - Maîtrise de l'anglais professionnel à l'oral et donc sait mener une conversation fluide et adopte un vocabulaire étoffé <p>Critère 5.2: le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise la transmission du passage des consignes à ses collaborateurs - Maîtrise la transmission des informations importantes au séjour du client à l'ensemble des services concernés
---	--	---	--

<p>Activité 6: Optimiser l'expérience client</p>	<p>C6.1: Organiser le séjour du client en communiquant toutes les informations relatives à son séjour (par exemple programme du séjour, préférences clients le cas échéant) aux services internes de l'établissement afin de maximiser le déroulement et la satisfaction de son séjour</p> <p>C6.2: Personnaliser son offre de services en répertoriant toutes les informations individuelles propres à chaque client dans un outil CRM pour anticiper les demandes non formulées</p> <p>C6.3: Faciliter la communication avec les clients pendant leur séjour en utilisant les moyens technologiques et applications mobiles (e-mails, whatsapp...) afin de répondre efficacement à leurs demandes.</p> <p>C6.4: Assurer le suivi et traitement des réclamations via les outils et logiciels CRM propres aux établissements afin de proposer des actions correctives adaptées.</p>	<p>Projet d'Expérience Client avec restitution orale en groupe (évalue la compétence C6.1) : Le candidat doit construire une expérience client dans un cadre hôtelier afin de démontrer sa maîtrise des éléments clés de l'expérience client. L'expérience client sera réalisée auprès des membres du jury qui seront les "clients" et qui jugeront la réalisation. Le candidat s'assurera de récolter les informations spécifiques des jurys (préférences) en amont afin d'orienter son expérience client.</p> <p>Un dossier écrit récapitulant l'expérience devra être rendu avant la réalisation de l'expérience. Il devra relater les principaux outils et techniques mis en œuvre dans le cadre de cette expérience.</p>	<p>Critère 6.1: le candidat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des éléments clés et la notion d'expérience client (personnaliser, surprendre, scénariser) - Maîtrise et élabore son budget selon la demande client - Élabore les étapes d'un parcours client en y incluant le script (ce que le collaborateur va dire) et la gestuelle (comment le collaborateur va se comporter) et justifie ses choix. <p>Critère 6.2: le candidat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crée et alimente le cardex client (préférences, habitudes du client) dans un logiciel propre aux métiers de l'hôtellerie <p>Critère 6.3: le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise les délais de réponse imposés par les grilles d'évaluation des cabinets d'audits - Maîtrise de la langue anglaise à l'écrit et à l'oral - Maîtrise les modalités de composition d'un email client (formules de politesse, mise en forme) <p>Critère 6.4 : le candidat</p> <ul style="list-style-type: none"> - prend en charge un client mécontent (écoute active, reformulation de la plainte, etc.) - propose une solution ou une alternative à la réclamation/plainte du client - assure le suivi d'une réclamation/plainte via le logiciel CRM (enregistrer une plainte et la solution corrective, communiquer aux différents services)
---	---	---	--

GESTION BUDGETAIRE ET FINANCIERE DU SERVICE

ACTIVITÉ 7: Piloter le budget de son service

C7.1: Etablir les prévisions annuelles d'activité de son service en tenant compte de la stratégie définies par la direction afin d'élaborer un budget annuel

C7.2: Analyser les résultats en effectuant un suivi régulier des indicateurs hôteliers afin de contrôler et d'optimiser son budget et de mesurer la contribution de son service au chiffre d'affaires de l'hôtel

Élaboration d'un rapport financier de la création d'un établissement hôtelier avec restitution orale en groupe (évalue les compétences C7.1 et C7.2) :

Le candidat devra réaliser une présentation du projet de création de l'établissement ainsi que présenter les différents services disponibles au sein de l'établissement. Il développera et expliquera le montage financier en incluant les prévisions en termes de revenus et de personnel. Il devra conclure sur la faisabilité du projet.

Critère 7.1: Le candidat:

- Le rapport financier doit contenir les éléments suivants:
 - Un compte de résultat prévisionnel (les charges et les produits de l'entreprise)
 - Un bilan prévisionnel
 - Un plan de financement prévisionnel
 - Un plan de trésorerie prévisionnel
 - Fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement et trésorerie prévisionnel nette
 - Calculer le seuil de rentabilité
 - Conclure sur les différents résultats et faisabilité du projet

Critère 7.2: le candidat:

- Réalise les calculs des indicateurs de performance (tels que Taux d'occupation, REVPAR, REVPAC)

<p>ACTIVITÉ 8:</p> <p>Assurer la comptabilité de son service</p>	<p>C8.1: Gérer son fond de caisse en fonction des demandes clients et des prestations délivrées dans le but de prévoir les dépenses pour le compte des clients.</p> <p>C8.2: Réaliser la facturation et le suivi journalier des dépenses des clients (débours clients, dépenses liés aux prestations...) à l'aide du logiciel professionnel inhérent au service pour maîtriser sa comptabilité</p>	<p>Évaluation écrite sur la gestion de la trésorerie et comptabilité de la loge en lien avec les procédures liées au logiciel professionnel du service. (évalue les compétences C8.1, C8.2)</p>	<p>Critère 8.1: Le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise la gestion de ses flux de trésorerie (encaissements et décaissements) - Réaliser une prévision de trésorerie - Maîtrise la procédure de clôture de caisse <p>Critère 8.2: Le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise les procédures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - La facturation d'un client sur sa note finale - Les débours clients - Le contrôle de la facturation et du règlement des prestataires
---	--	--	--

PILOTER LES RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES EXTÉRIEURS

ACTIVITÉ 9: Constituer son réseau de prestataires

C9.1: Identifier et créer une offre de service en réalisant un sourcing répondant au besoin de la clientèle haut de gamme et en sélectionnant des prestataires locaux en vue de la satisfaire

C9.2: Établir un contrat avec les prestataires locaux en négociant et définissant les modalités du contrat pour établir une relation de confiance et favorable à chacune des parties.

Mise en situation professionnelle concierge en anglais devant un jury professionnel (10 minutes). (évalue les compétences C9.1; C11.1)

Le candidat devra élaborer une offre de prestations locales et destinées à une clientèle haut de gamme en amont de la mise en situation puis durant l'oral il devra:

- Sélectionner des prestations selon les préférences et la demande du jury
- Valoriser les prestations choisies auprès de ce dernier
- Répondre aux questions posées
- Proposer des alternatives ou solutions le cas échéant afin de garantir la satisfaction du jury

Examen écrit de connaissances sur la réglementation et les modalités d'établissement d'un contrat. (évalue la compétence C9.2)

Critère 9.1: Le candidat:

- Réalise une veille commerciale :
 - Identifier les nouvelles tendances du marché
 - Identifier les nouveaux besoins d'une clientèle haut de gamme
 - Identifier des offres de prestations de service locales
- Élabore une offre de prestations diversifiées et locales en y intégrant les thématiques suivantes:
 - Les activités culturelles
 - Les activités de plein air
 - Les restaurants
 - Les petits plus/activités originales

Critère 9.2: Le candidat :

- Maîtrise les modalités légales d'un contrat
- Maîtrise les différents types de contrats de travail (intérim/mise à disposition/sous-traitance)
- Maîtrise les modalités de sanction en cas de non respect du contrat

<p>ACTIVITÉ 11 :</p> <p>Animer son réseau de prestataires</p>	<p>C11.1: Valoriser les différents services externes du réseau de prestataires en les adaptant aux besoins des clients et en les argumentant auprès de ces derniers afin de leur vendre les prestations.</p> <p>C11.2: Entretien avec les prestataires de service en assurant un suivi régulier des prestations délivrées et en communiquant régulièrement sur les offres de service en vue d'assurer la satisfaction client</p>	<p>Mise en situation professionnelle d'un entretien annuel avec un prestataire selon un sujet donné (10 minutes) (évalue la compétence C11.2)</p> <p>Le candidat devra réaliser un bilan annuel de l'année écoulée avec le prestataire et devra déterminer de nouveaux objectifs pour l'année à venir. Un élément de plainte récurrente devra apparaître dans le bilan annuel et le candidat devra proposer des solutions afin d'y remédier.</p>	<p>Critère 11.1: Le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise les différentes techniques de vente et d'argumentation en industrie de luxe et construit un argumentaire commercial en justifiant ses choix (méthodes SONCAS et CAB par exemple) <p>Critère 11.2: le candidat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mène un entretien avec un prestataire extérieur. L'entretien devra inclure: <ul style="list-style-type: none"> - Accueil du prestataire - Réaliser un bilan annuel sur la collaboration (succès, plaintes, chiffre d'affaires...) - Analyse de la plainte et proposition de solution corrective - Détermination des objectifs de l'année à venir - Conclure l'entretien
--	--	---	---