

**Fiche métier concierge d’hôtel**

Le concierge d’hôtel a la responsabilité d’accueillir, de renseigner et de conseiller les clients (touristes, hommes d’affaires…) dans un hôtel de grand standing (palaces, hôtels 4 ou 5 étoiles).

**Description métier**

Le concierge d'hôtel accueille, renseigne et conseille les clients, qu'ils soient touristes ou hommes d'affaires.  
Il veille au bon déroulement du séjour des clients en satisfaisant toutes leurs demandes, même les plus originales. Il doit donc avoir mémoriser leurs habitudes.  
Pour cela, il coordonne le travail des personnels de réception du hall (voiturier, portier, bagagiste-groom, chasseur).  
Il gère aussi les relations avec les prestataires extérieurs (location de véhicules, réservation de spectacles).   
Il exerce dans un hôtel de standing comme un palace ou un hôtel 5 étoiles.  
La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est indispensable.  
Distinction, discrétion, débrouillardise sont des qualités requises.

**Études / Formation pour devenir Concierge d'hôtel**

Autrefois, les concierges se formaient sur le tas, gravissant peu à peu tous les échelons de la hiérarchie hôtelière. Ils mettaient une vingtaine d’années à atteindre le poste de chef concierge.  
Aujourd’hui, une formation en école très ciblée sur le métier permet d’accéder à des postes à responsabilité beaucoup plus rapidement :

- FPE (formation professionnelle d'établissement) concierge lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme d'Occitanie,   
- formations d'apprenti concierge ou de concierge de grand hôtel dispensées par l'ICI (institut de conciergerie internationale),  
- formation proposée par l'Union nationale Les Clefs d'Or.

**Mais d'autres diplômes peuvent également conduire au métier :**

- CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant,  
- Bac techno STHR - sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration,   
- MC (mention complémentaire) accueil-réception après le bac techno STHR,  
- BTS management en hôtellerie-restauration option C : management d'unité d'hébergement,  
- BTS tourisme.

**Salaires**

Rémunération basée sur le Smic hôtelier (1 648,12 € brut ou 1 290 € net en 2018) + pourboires. Cette rémunération est bien entendu variable selon les établissements hôteliers.

Pour un chef concierge, la rémunération s'établit entre 2 500€ et 3 000 €.   
Les pourboires sont très fréquents (et souvent conséquents) dans le métier.

**Evolutions de carrière**

Le concierge a la possibilité de se perfectionner en suivant des formations en gestion du personnel. Il peut également suivre les journées organisées par l’association « Les Clés d’or ».