

FORMATION CONCIERGE



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes
Durée : 315h / 6 à 9 mois - Délai d'inscription : J-21
Formation en continue ou alternance (2 sessions / an)
Lieu : La Réunion, France - Antilles - A distance - Hybride

TARIF DE FORMATION

Sur devis selon profil/ financement OPCO,
France Travail, La Région. Code Rome:
(Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans, Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Bac + 2 ou une expérience similaire de même niveau
Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis. Anglais de niveau B1

Déroulement de la formation :

3 jours de formation par semaine
+ Période en entreprise

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence.

Moyens pédagogiques :

Études de cas et des exercices pratiques.
Atelier projet, utilisation des outils numériques.
Activité terrain
Feedback individuel pour aider les participants à identifier
leurs forces et leurs axes d'amélioration

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours et fin de formation
Une évaluation de la satisfaction
Attestation ou diplôme remis de fin de formation

Poursuite de parcours :

Se spécialiser en suivant la formation :
Habilitation complémentaire
Spécialisation métier

Objectifs :

- Assurer un accueil de qualité et répondre aux demandes des visiteurs et collaborateurs..
- Organiser et coordonner la logistique interne
- Gérer la relation client avec professionnalisme

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de qualification métier)

CCP1 - Assurer un accueil de qualité et répondre aux demandes des visiteurs et collaborateurs (105h)

Accueillir avec courtoisie, orienter efficacement en tenant compte de leur spécificité client
S'exprimer avec clarté et diplomatie
Gérer des appels et courriers et fournir des informations claires

CCP2 - Organiser et coordonner la logistique interne (105h)

Gérer, organiser et mettre à jour les plannings en tenant compte des priorités et des disponibilités des ressources, Superviser les stocks, gérer les imprévus et savoir anticiper les besoins des employés,
Prioriser les tâches et gérer plusieurs tâches en parallèle
Faire usage efficacement des logiciels de gestion et des plateformes collaborative,
Utiliser des systèmes de réservation, se servir des tableaux pour le suivi des services.

CCP3 Gérer la relation client avec professionnalisme (105h)

Communiquer efficacement, résoudre les problèmes
Anticiper les besoins, s'adapter aux demandes
Suivre les réservations de services

Expériences professionnelles :

Des formateurs diplômés de la formation professionnelle et d'expérience métier et intervenant d'expériences en conciergerie et hôtellerie de luxe. Intervenant depuis 3 ans en CFA.

CONCIERGE

Code Rome G1502 – 9609Z : Autres services personnels

Objectifs et contexte de la certification :

L'obtention de la qualification de concierge privée de niveau 6 (Bac+3) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. À chaque activité type correspond une certification de compétences professionnelles reconnue par la branche professionnelle des entreprises autres services personnels.

Activités visées :

Le métier de concierge s'inscrit dans une dynamique de services aux entreprises et d'aide à la personne, où la qualité de l'accueil et la gestion des besoins quotidiens des employés et visiteurs sont primordiales. Le concierge assure un rôle clé dans la coordination et la mise en place de services facilitant le bien-être des collaborateurs, la gestion des demandes, et l'optimisation des processus internes. Ce métier requiert des compétences variées, allant de la communication interpersonnelle à la gestion logistique.

Le métier de concierge, autrefois lié principalement à la gestion des immeubles résidentiels, a évolué pour englober une variété de services et de fonctions, souvent dans l'ombre, qui sont sous-estimés en termes de reconnaissance professionnelle.

Aujourd'hui, de nombreux métiers incluent des tâches similaires à celles du concierge, mais ils ne reçoivent pas toujours la même reconnaissance ou ne portent pas ce titre. Au sens plus large, la conciergerie désigne l'activité d'un professionnel qui offre des services sur mesure à ses clients, de jour comme de nuit. Le marché de la conciergerie a connu une croissance significative ces dernières années. Différents groupes de personnes constituent aujourd'hui la clientèle des conciergeries. Les actifs sont de plus en plus pressés par le temps et submergés par la complexité de la vie quotidienne. Ils sont donc à la recherche de solutions pour déléguer les tâches chronophages qui encombrant leur quotidien. On constate également un changement de perspective chez les plus jeunes générations d'actifs, notamment la génération Z et les milléniaux. Désormais, le temps est une valeur précieuse. Moins de temps passé à des tâches administratives ou logistiques, c'est plus de temps disponible pour les activités qu'ils considèrent comme étant plus importantes. Ces générations ont grandi avec les nombreux avantages offerts par le web. Ils sont bien conscients qu'il est possible de bénéficier de services de qualité en peu de temps, tout en fournissant peu d'efforts. On note donc chez eux une demande croissante de services personnalisés qui leur permettent de se simplifier la vie. Par ailleurs, la population vieillissante a aussi un besoin croissant de services personnalisés. Certaines personnes âgées apprécient de pouvoir déléguer des « petites tâches » ou d'être accompagnées pour les faire. Enfin, les ménages les plus aisés valorisent les services sur mesure au quotidien. De ce fait, un service de conciergerie leur permet d'obtenir facilement tout ce qu'ils veulent en un temps record. Ainsi, la conciergerie peut répondre aux besoins d'un large éventail de personnes. Ce secteur offre donc des perspectives d'emploi rémunératrices. En échange des services rendus à leurs clients, les concierges perçoivent une commission. La conciergerie se décline maintenant en différentes variantes et spécialité : - **Le concierge d'hôtel** exerce au sein d'un établissement hôtelier. Son but est de fournir des services personnalisés aux clients de l'établissement. Le plus souvent, il fait partie d'une équipe de concierges disponibles en permanence. Les services proposés peuvent aller des prestations de bases à la conciergerie de luxe. - **Le concierge d'entreprise** remplit des fonctions similaires au sein d'une entreprise. Il peut être salarié de cette entreprise ou intervenir en tant que prestataire externe. - **Le concierge privé** intervient auprès des particuliers. Son champ d'intervention est aussi large que sa clientèle est variée. Il peut offrir une assistance personnelle, des prestations occasionnelles ou des services de luxe pour des clients VIP. - De plus, l'intégration des concierges dans les structures de santé et d'aide à la personne (cliniques, hôpitaux, maisons de retraite, EHPAD) répond à une tendance croissante de personnalisation et d'humanisation des services. Si l'on voulait faire une description du métier de concierge en seulement quelques mots, on pourrait simplement dire qu'il s'agit d'un « facilitateur de vie ». Certaines prestations sont très simples, tandis que d'autres sont plus complexes. Les missions du concierge peuvent aussi inclure des tâches liées à la maison, comme l'entretien des espaces verts, le nettoyage de printemps, le lavage des vitres, le repassage du linge ou les petites réparations. Une personne en voyage peut solliciter un concierge privé pour arroser les plantes, s'occuper des animaux de compagnie, relever le courrier ou encore aérer régulièrement la maison. Le concierge est également capable de prendre en charge des missions plus complètes ou plus délicates qui se rapprochent davantage du métier d'assistant personnel. Par exemple, il peut réserver des billets d'avion, organiser un anniversaire ou trouver un cadeau pour un proche. En fonction de ses compétences et de ses moyens, le concierge peut effectuer les tâches lui-même ou les sous-traiter à un spécialiste. En cas de sous-traitance, il reste le point de contact avec le client et est responsable du bon déroulement de la mission. Il est bon qu'un concierge se constitue un carnet d'adresses bien fourni pour être en mesure de répondre à toutes les demandes de ses clients. Le concierge doit pouvoir traiter aussi bien les tâches programmées que les besoins imprévisibles et les demandes urgentes. Ainsi, le métier de concierge est généralement peu routinier et s'accompagne souvent de nouveaux défis quotidiens.

Les services de conciergerie sont désormais perçus comme un **avantage compétitif** pour les entreprises et les particuliers, et cette certification permet de structurer ces services en formant des professionnels capables de les gérer de manière autonome, efficace et orientée vers la satisfaction client. Les diplômés peuvent exercer dans différents secteurs, notamment les grandes entreprises, les groupes hôteliers de luxe, dans l'immobilier touristique, ou même monter leur propre entreprise de conciergerie, souvent en lien avec des prestations haut de gamme.

Secteur d'activité :

- Immobilier touristique et résidentiels
- Hôtellerie et grand-hôtel de luxe
- Grandes entreprises
- Bureau de conciergerie privée
- Entreprises de services à la personne

Métier visé :

- Concierge touristique ;
- Concierge en immeuble résidentiel ;
- Concierge privé ;
- Concierge de luxe ;
- Concierge en hôtellerie ;
- Concierge d'entreprise ;
- Concierge attiré ;