

Descrizione

Il concierge e la concierge d'albergo accolgono i clienti (turisti, uomini d'affari, ecc.) al loro arrivo e li accompagnano alla réception. La loro attività si svolge prevalentemente nelle sale d'ingresso (hall) di alberghi di grandi dimensioni e di standing elevato.

I concierge d'albergo assicurano le relazioni fra la clientela e i servizi interni dell'albergo (sicurezza, réception, business center, standard, fiori, parrucchiere, negozi interni, ristorazione ai piani, garage, bagagli, riservazione camere, ecc.), come pure le relazioni fra il cliente e i servizi esterni (medici, agenzie di viaggio o di escursioni, trasferte, noleggio di auto, taxi, ristoranti, teatri, ecc.). In altre parole rendono gradevole il soggiorno alla clientela.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

- accogliere, informare e consigliare la clientela, possibilmente nella lingua dell'ospite;
- instaurare fiducia nei clienti;
- occuparsi della réception e dei bagagli, consegnare le chiavi delle camere;
- consigliare gli ospiti per quanto riguarda le attività di tempo libero;
- occuparsi di tutte le necessità materiali dei clienti;
- riservare i posti al ristorante, al bar, al cinema o al teatro;
- promuovere l'offerta turistica della regione;
- essere responsabile e gestire le attività del personale addetto all'accoglienza;
- controllare il deposito, la ricezione e il trasporto dei bagagli;
- assicurare l'ordine, la pulizia e la sicurezza dell'entrata dell'albergo;
- vegliare sul comportamento della clientela e in caso di necessità intervenire con tatto e discrezione.

I concierge d'albergo devono tenersi costantemente aggiornati sull'offerta turistica e commerciale per poter a loro volta informare adeguatamente la clientela. Per gli ospiti sono un vero e proprio punto di riferimento nell'albergo. Portano un'elegante uniforme che li contraddistingue da altri collaboratori e collaboratrici dell'albergo. Nell'accoglienza di personalità devono saper sfoggiare, oltre alle buone maniere, anche le loro conoscenze di protocollo.

Formazione

In Svizzera non esiste un curriculum di studio specifico.

La professione viene imparata sul posto di lavoro.

All'estero vi è la possibilità di formazione presso l'Institut de Conciergerie Internationale (ICI) a Parigi. Ammissione con maturità o titolo equivalente, buone conoscenze d'inglese, esperienza professionale e superamento di un concorso d'entrata.

Anno preparatorio: 4 mesi di formazione teorica + 6 mesi di stage in azienda.

Conciergerie internazionale: 6 mesi di corsi teorici + 6 mesi di stage.

Per informazioni più dettagliate rivolgersi direttamente alla scuola (v. indirizzi sotto).

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria
- di preferenza attestato federale di capacità (AFC) in una professione dei settori albergheria-ristorazione o turismo
- buone conoscenze linguistiche
- conoscenza del settore ed esperienza pratica

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Buona memoria
- Disponibilità
- Aspetto curato
- Cortesia e tatto
- Discrezione
- Facilità di contatto
- Facilità per le lingue

Condizioni di lavoro

I concierge d'albergo lavorano prevalentemente in piedi, con orari irregolari e prolungati; cominciano presto il mattino, finiscono tardi la sera o assicurano la permanenza notturna.

Sono a contatto con clientela internazionale, di lingue e culture diverse.

A dipendenza delle dimensioni dell'albergo, dirigono un buon numero di collaboratori e collaboratrici.

Le condizioni di lavoro sono fissate dal contratto collettivo.

Perfezionamento

- corsi di perfezionamento organizzati dall'associazione svizzera "Les clefs d'or";
- congressi organizzati dall'associazione internazionale "Les clefs d'or";
- corsi di lingue, di gestione del personale, ecc.;
- possibilità di carriera in funzione della formazione iniziale e della pratica professionale: si può diventare capi concierge o membri di un team di direzione;
- bachelor europeo in Conciergerie internationale presso l'Institut de Conciergerie Internationale (ICI) a Parigi (durata 12 mesi).

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

Professioni affini

- Chef de réception (APF)/Cheffe de réception (APF)
- Hostess /Steward di accoglienza/Hostess /Steward di accoglienza

Indirizzi

Association Suisse Les Clefs d'Or
6440 Brunnen
<http://www.lesclefsdor.ch>

Hôtelleriesuisse
Monbijoustrasse 130
Formazione professionale
Case postale
3007 Berna
Telefono: 031 370 41 11
<http://www.hotelleriesuisse.ch>

Les Clefs d'Or
Raffael Reising, presidente sezione Ticino
Via Albarelle 16
c/o Hotel Eden Roc
6612 Ascona
Telefono: 091 785 71 71
<http://www.lesclefsdor.ch>