****

 **Fiche de poste : concierge**

**Hiérarchie** : Gérant, Directrice et Directrice Adjointe de Golden Services, Chef Concierge

**Son rôle :**

Le/la concierge est l’interlocuteur privilégié des résidents privés afin qu’ils bénéficient au quotidien de services dignes d’un hôtel 5 étoiles. Il occupe une position clé dans le bon fonctionnement au quotidien de la résidence et assure la bonne coordination des services tels que : le service Voiturier/Bagagiste, le Service Navettes, les salles de Réunion, le service Collecte des Ordures Ménagères et les Services à la Demande.

Il véhicule l’image de la résidence par son attitude exemplaire, son accueil chaleureux, son professionnalisme et sa disponibilité.

**Responsabilités** :

* Accueillir de manière chaleureuse les résidents, les renseigner et les conseiller
* Satisfaire et anticiper toutes les demandes des clients
* Promouvoir les services et les activités proposées par la résidence
* Gérer les réservations des clients auprès des prestataires
* Assurer le suivi des demandes dans l’app
* Traiter les emails
* Entretenir les relations avec les prestataires extérieurs
* Travailler en étroite collaboration avec les autres services de la résidence

**Profil** :

* Distinction et discrétion
* Réactivité et anticipation
* Sens du relationnel
* Maîtrise de plusieurs langues étrangères
* Expérience de 2 ans en conciergerie de luxe
* Compétences informatiques : excel, word, outlook
* Anglais et Français exigé, une 3ème langue est appréciée

ATTENTION : Cette liste n’est pas exhaustive