Concierge (m./w./d.)

BERUFSBESCHREIBUNG

Concierges (m./w./d.) arbeiten im Eingangsbereich von gehobenen Hotels, Ferien- oder Wohnanlagen. Ihre Hauptaufgabe besteht darin, diskret, aber umsichtig, verschiedenste Angelegenheiten für die Gäste oder Bewohner*innen zu erledigen - von der Bestellung von Theaterkarten, der Organisation von Hotel-Services bis zu der Organisation von Ausflügen. In Wohnanlagen übernehmen sie auch die Versorgung von Haustieren und Pflanzen oder organisieren die Gartenpflege.

Von ihrem Arbeitsplatz im Eingangsbereich aus übernehmen sie alle Anfragen der Gäste bzw. Bewohner*innen oder sind in deren Auftrag im und außer Haus unterwegs.

Für ihre Tätigkeit benötigen Concierges (m./w./d.) ein hohes Maß an Kundenorientierung, Hilfsbereitschaft und Diskretion. Ein gutes Netzwerk an Dienstleister*innen in Reinigung, Transport, Gastronomie, Veranstaltungen, Tourismus, etc. und umfangreiche Kenntnisse der Umgebung helfen Concierges (m./w./d.), die Aufgaben bestmöglich umzusetzen.

Ausbildung

Für Concierges gibt es keine geregelte Ausbildung. Vor allem in Hotels und Ferienanlagen wird jedoch eine abgeschlossene Ausbildung im Tourismusbereich mit Schwerpunkt Gästebetreuung erwartet. Siehe beispielsweise Ausbildung zum/zur Hotel- und Gastgewerbeassistent*in (Lehrberuf) oder Hotelkaufmann / Hotelkauffrau (Lehrberuf). Auch schulische Ausbildungen z. B. in Hotelfachschulen oder höhere Lehranstalten für Tourismus sowie Fachschulen und Höheren Lehranstalten für wirtschaftliche Berufe können eine geeignete Vorbereitung auf diesen Beruf bilden.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

In Hotel- und Ferienanlagen:

- gegebenenfalls Vorbereitungen (Sonderwünsche) vor Ankunft der Gäste treffen
- Gäste begrüßen (gegebenenfalls beim Check-in unterstützen) und Wünsche und Anliegen von Gästen aufnehmen
- Auskünfte über Hotel- und Umgebung erteilen
- zusätzliche Leistungen des Hauses anbieten und verkaufen
- auf Wunsch Ausflüge, Restaurant- oder Veranstaltungsbesuche organisieren
- Gepäck, Transport- und Limousinenservice koordinieren und überwachen
- fallweise an der Rezeption beim Check-in unterstützen

In Wohnanlagen:

- Post- und Paketannahme und -aufgabe für Bewohner*innen übernehmen
- Reinigung und Wartung der allgemeinen Räumlichkeiten koordinieren; Reinigungsservice organisieren und koordinieren
- Auskünfte über Gebäudeinfrastruktur und Umgebung erteilen
- bei Urlaub: Garten, Pflanzen und Tiere versorgen
- Reparaturarbeiten in Wohnungen überwachen
- gegebenenfalls bei Reservierungen, Transportmittelbestellungen unterstützen

Anforderungen

- gute Stimme
- gutes Hörvermögen

- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Beobachtungsgabe
- gute Deutschkenntnisse
- gutes Gedächtnis
- mit Pflanzen umgehen können
- mit Tieren umgehen können
- Repräsentationsvermögen

- Aufgeschlossenheit
- Bereitschaft zum Zuhören
- Hilfsbereitschaft
- interkulturelle Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kritikfähigkeit
- Kund*innenorientierung

- Aufmerksamkeit
- Ausdauer / Durchhaltevermögen
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Spontanität
- Verschwiegenheit / Diskretion

- gepflegtes Erscheinungsbild

- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Planungsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft