

## 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>