

# G1702

## PERSONNEL DU HALL

### Autres emplois décrits

- Bagagiste en établissement hôtelier
- Chasseur / Chasseuse
- Chasseur-bagagiste / Chasseuse-bagagiste
- Coursier / Coursière en hôtellerie
- Employé / Employée du hall
- Équipier / Équipière bagagiste
- Garçon / Fille de hall
- Groom
- Liftier / Liftière
- Portier / Portière
- Responsable de vestiaire
- Valet de pied
- Vestiaire
- Vestiairiste
- Voiturier / Voiturière

### Définition

- Effectue des prestations d'accueil, d'accompagnement et de services (port des bagages, prise en charge des voitures, ...) pour des clients à leur arrivée, leur départ et durant leur séjour dans des hôtels, des restaurants, des établissements de loisirs (casino, discothèque, ...) et veille à la sécurité des locaux et des biens selon la charte qualité de l'établissement.
- Peut renseigner les clients sur les services de l'établissement et son environnement.

### Accès à l'emploi

Ce métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle.

Un CAP/BEP en services hôteliers, métiers de la restauration et de l'hôtellerie, ... peut être demandé.

Une bonne condition physique peut être requise (bagagiste).

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers ou de très courte durée (extra).

Le permis B peut être requis (voiturier).

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être exigée.

#### Certifications et diplômes :

- Permis de conduire A
- Permis de conduire B

### Compétences

#### Savoir-faire

#### Relation client

##### **Assurer un accueil téléphonique**

Informar, renseigner, orienter une personne sur le site

Renseigner les clients sur les services de l'établissement et offres touristiques

##### **Recueillir l'avis et les remarques d'un client**

Réaliser des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement

Développement commercial	Développer et fidéliser la relation client
Stratégie de développement	<b>Piloter les fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité</b>
Production, Fabrication	Utiliser des équipements de télésurveillance
Maintenance, Réparation	Organiser le stockage Organiser le stationnement des véhicules dans le parking de l'établissement et y garer les véhicules des clients
Gestion des stocks	Réceptionner les bagages, les vêtements des clients Réaliser l'étiquetage de produits
Communication	Communiquer à l'oral en milieu professionnel Communiquer à l'oral en langue étrangère
Organisation	Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSE)

## Savoir-être professionnels

Travailler en équipe  
Faire preuve de rigueur et de précision  
Faire preuve de réactivité

## Savoirs

Domaines d'expertise	Environnement culturel et touristique <b>Typologie du client</b> Gestes et postures de manutention <b>Anglais B2 minimum</b>
Normes et procédés	<b>Réglementation sécurité incendie</b> <b>Règles et consignes de sécurité</b>
Produits, outils et matières	<b>Fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...)</b> <b>Utilisation d'équipements de télésurveillance</b>

## Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

En extérieur  
Port de tenue professionnelle ou d'uniforme  
Port et manipulation de charges lourdes



## Horaires et durée du travail

Travail de nuit

Travail en horaires décalés

Travail le week-end

---

## Secteurs d'activité

---

• Hôtellerie et restauration

---