

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Concierge

Domeniul: Turism și alimentație publică

București 1997

Unitatea pilot:

Hotel Intercontinental, București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

Standard aprobat COSA la data de 26-06-1997

Cod COSA: S - 216

© copyright 1997 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Concierge

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Competențe fundamentale

Comunicarea eficientă cu clienții
Efectuarea muncii în echipă

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea NTSM și NPSI
Planificarea activității proprii

Competențe specifice

Oferirea de servicii speciale și comisioane
Oferirea de sfaturi și informații generale și speciale clienților
Participarea la promovarea imaginii hotelului
Rezolvarea reclamațiilor clienților

Comunicarea eficientă cu clienții

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întâmpinarea clienților	1.1. Clienții sunt întâmpinați cu politețe. 1.2. Clienții sunt salutați cu respect în conformitate cu regulile și normele de conduită.
2. Stabilirea cerințelor clienților	2.1. Cerințele clienților sunt stabilite prin utilizarea unui limbaj adaptat pentru transmiterea și primirea corectă și fidelă a informațiilor. 2.2. Clientul este ascultat încurajându-se libera exprimare a opiniilor pentru obținerea de informații relevante scopului urmărit.
3. Furnizarea de informații	3.1. Informațiile sunt furnizate prin utilizarea unui limbaj general și de specialitate. 3.2. Informațiile transmise sunt corecte și răspund solicitării clienților, iar dificultățile de comunicare sunt înlăturate cu calm. 3.3. Divergențele cu clienții, opiniile și sesizările acestora sunt comunicate operativ, șefului direct pentru rezolvarea lor cu promptitudine în vederea satisfacerii exigențelor clienților.

Gama de variabile

Forma de comunicare: verbal, scris, limbaj specific domeniului de activitate,

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Cunoștințele se referă la :

- norme specifice
- cunoașterea la nivel mediu a unei limbi străine de circulație internațională

La evaluare se va urmări :

- promptitudinea și respectul cu care întâmpină clienții
- corectitudinea cu care transmite informațiile
- claritatea cu care utilizează limbajul specific locului de muncă
- rapiditatea cu care soluționează divergențele cu clienții
- modul în care își însușește opiniile și sesizările clienților

—

Efectuarea muncii în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea rolurilor specifice muncii în echipă	1.1. Rolurile sunt identificate în conformitate cu informațiile despre specificul activității. 1.2. Atribuțiile sunt preluate în funcție de indicațiile șefului direct 1.3. Sugestiile sunt furnizate cu claritate și cu promptitudine pentru a contribui la încadrarea activității în norma de consum și de timp
2. Efectuarea muncii în echipă cu ceilalți membri ai acesteia	2.1. Formele de comunicare sunt utilizate în funcție de activitatea desfășurată 2.2. Problemele sunt rezolvate printr-un proces agreat și acceptat de toți membrii echipei 2.3. Munca în echipă este efectuată cu sprijinirea și respectarea drepturilor celorlalți colegi 2.4. Acordarea de asistență atunci când este cerută este realizată prompt și argumentat.

Gama de variabile

Limbaaj: accesibil, specializat

Forma de comunicare: orală, indicații scrise

Componenta echipei: recepționar, bagajist, curier, portar

Tipuri de activități : rezervări de bilete călătorie, rezervări restaurant, închiriere mașină, sortarea și distribuirea corespondenței, transmitere mesaje comenzi taxi, furnizare informații, gestionare chei.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- schema organizațională și raporturile ierarhice și funcționale
- normele de timp

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a colabora cu ceilalți membri ai echipei
- respectarea raporturilor ierarhice și funcționale în relațiile de muncă

—

Aplicarea NTSM și NPSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
2. Aplicarea P.S.I.	2.1. Normele P.S.I. sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice. 2.2. Echipamentele de stingere a incendiilor, din dotarea oficiului poștal și casieriei, sunt utilizate cu rapiditate și competență prin eliminarea pericolului.
3. Identificarea și raportarea situațiilor speciale	3.1. Pericolele sunt identificate cu luciditate pe toată perioada desfășurării activității, pentru autoprotecție și, după caz, raportate sefului direct. 3.2. Starea echipamentului de protecție și de stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate, conform procedurii specifice
4. Respectarea procedurilor de urgență și evacuare	4.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului din serviciile abilitate. 4.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și cu luciditate respectând procedurile specifice locului de muncă.

Gama de variabile

Echipament de stingere a incendiilor: hidranți, extingtoare, extingtoare cu pulbere, lopeți, nisip, găleți.

Pericole: arsuri, electrocutare etc.

Sisteme de avertizare a incendiilor: sonore, luminoase etc.

Aspecte negative: sistem de iluminare defect, lift defect etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

N.P.M. și P.S.I. generale și specifice activității poștale
reguli de circulație

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care respectă N.P.M și P.S.I. generale și specifice activității poștale.

capacitatea de decizie și de reacție în situații neprevăzute.

corectitudinea și promptitudinea cu care acționează în caz de accident

—

Planificarea activității proprii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea activităților	1.1. Activitățile și serviciile sunt identificate cu rapiditate în ordinea stabilită prin norme interne și conform indicațiilor primite. 1.2. Ordinea de realizare a activităților este aleasă în funcție de natura acestora și pentru optimizarea timpului de îndeplinire.
2. Stabilirea și alocarea resurselor	2.1. Necesarul de materiale este stabilit corect în conformitate cu normele interne și specificul activității 2.2. Alocarea resurselor este realizată corect pentru a asigura o activitate fluentă.
3. Planificarea propriei - zisă	3.1. Activitățile și resursele sunt planificate prin verificarea tuturor elementelor pentru încadrarea în termenele finale. 3.2. Situațiile neprevăzute sunt rezolvate prin alocarea unui timp de lucru suplimentar în cadrul activităților zilnice în scopul satisfacerii cerințelor clienților și a îndeplinirii normelor interne.

Gama de variabile

Activități :specifice domeniului turistic hotelier

Norme interne hotel

Forme de comunicare: scris, verbal

Termene finale: grafice orare de lucru, norme de timp

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la :

- instrucțiuni de lucru
- securitatea valorilor
- documente specifice activității

La evaluare se va urmări :

- rapiditatea în stabilirea activităților și resurselor
- corectitudinea alocării resurselor
- încadrarea în termenele stabilite

—

Oferirea de servicii speciale și comisioane

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Oferă servicii speciale	1.1 Identifică tipul serviciilor speciale functie de nevoile clientului. Oferă solutii adecvate solicitării Alege modul de solutionare si urmărește rezolvarea cu eficiență. 1.4 Informează prompt conducerea privind modul de rezolvare a solicitării speciale.
2. Efectuează comisioane	Structurează cererile de comisioane functie de tipul acestora. Rezolvă cererile clientilor în timp util. Efectuarea comisioanelor se realizează pentru satisfacerea preferintelor clientului.

Gama de variabile

Servicii hoteliere specifice

- servicii pentru persoane cu handicap,
- servicii pentru grupuri de turiști,
- servicii pentru VIP,
- sosiri neanunțate de VIP,
- sosiri premature,
- sosiri întârziate de clienți
- rezervări de bilete de călătorie tren, avion, rezervări mese restaurant, rezervări bilete spectacole
- efectuarea de reparații,
- cumpărături,
- rezervări la restaurant și baruri,
- închirieri mașini, comenzi taxi
- servicii poștale - timbre și expediere poșta
- curierat, comisionerat
- transmitere mesaje
- sortarea și distribuirea corespondenței

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări :

- cunoașterea normelor hotelului privind toate tipurile de vizitatori
- cunoașterea metodelor de plată
- maniera de abordare a clienților în rezolvarea solicitărilor speciale
- promptitudinea rezolvării comisioanelor
- oferirea serviciilor de calitate
- flexibilitate în rezolvarea cerințelor

—

Oferirea de sfaturi și informații generale și speciale clienților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică nevoile de servicii ale clientului	1.1. Nevoile clientului sunt identificate prin întrebări adecvate 1.2. Clientul este întâmpinat politicos și cu promptitudine. 1.3. Aplică tehnici de ascultare activă pentru clarificarea cerintelor
2. Oferă informații generale clienților	2.1. Selectează informațiile funcție de cerința clientului 2.2. Oferă informațiile funcției de domeniu (instituții de artă, medii de afaceri) 2.3. Susține informațiile oferite cu materiale promoționale din dotare
3. Oferă informații și servicii de specialitate clienților	Informațiile de specialitate sunt aduse la cunoștința clientului cu promptitudine la momentul sosirii clientului. Clientul este informat cu exactitate asupra modului de utilizare a sistemului de închidere a camerei. Repartizează fiecărui client corespondența conform procedurilor. 3.4 Clienții sunt direcționați și escortați conform politicii hotelului cu promptitudine și curtuazie.

Gama de variabile

Clienți care au rezervări, clienți care nu au rezervări

Clienți: persoane care solicită servicii hoteliere

Instituții de cultură :teatre, muzee, monumente istorice, parcuri, obiective turistice naturale

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- structura organizațională a hotelului
- modul de asistență a persoanelor cu nevoi speciale

La evaluare se vor urmări :

- modul în care alică formele de comunicare în funcție de nevoile fiecărui client
- modul în care aplică clauza confidențialității
- promptitudinea cu care identifică nevoile și oferă soluții clienților

—

Participarea la promovarea imaginii hotelului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Menține mediul ambiant plăcut în hotel și în afara lui	1.1. Persoanele care pot crea probleme în restaurant sunt detectate rapid și este anunțat imediat agentul de securitate. 1.2 Curățenia exterioară a hotelului este verificată permanent prin intermediul personalului de curățenie. 1.3 Asigură ca plantele naturale din interiorul hotelului și din afara acestuia să aibă un aspect îngrijit în permanentă . 1.4 Deteriorările, distrugerile sau defectiunile echipamentelor / mobilierului sunt raportate prompt.
2. Transmite o imagine proprie plăcută	2.1. Aspectul personal este permanent îngrijit și curat, conform standardelor hotelului 2.2. Uniforma corespunzătoare funcției ocupate este completă, curată și călcată. 2.3. Comportamentul este cuviincios și amabil.
3. Asigură activități de promovare	3.1. Metodele de promovare aplicate sunt în concordanță cu strategia hotelului. 3.2. Aplicarea strategiei este asigurată prin instruire permanentă a personalului 3.3. Materialele publicitare sunt afișate vizibil și reînnoite periodic.
4. Revizuirea metodelor de promovare	4.1. Rezultatele aplicării metodelor de promovare sunt analizate obiectiv, prin comparație cu cele propuse. 4.2. Măsurile de remediere sunt luate în sensul îmbunătățirii imaginii hotelului.

Gama de variabile

materiale de promovare : pliante, broșuri, afișe, fluturași, ghiduri
specificul ambiantal

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

- Serviciile oferite de hotel
- strategia de promovare a hotelului

La evaluare se vor urmări :

- modul în care urmărește permanent transmiterea unei imagini proprii agreabile
- promptitudinea cu care acționează în sensul refacerii imaginii hotelului

Rezolvarea reclamațiilor clienților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Primește reclamațiile clienților	Nemulțumirea clientului este ascultată cu răbdare, politețe și interes. Continutul reclamației este clarificat prin întrebări specifice 1.3 Cerințele ce depășesc aria de competență proprie sunt raportate nivelului ierarhic superior Discuția cu clientul se desfășoară cu totală atenție și confidențialitate.
2. Verifică exactitatea reclamațiilor clienților	2.1. Veridicitatea informațiilor este controlată cu confidențialitate cu persoane terțe implicate 2.2 Pentru deplină clarificare solicită politicos date suplimentare 2.3 Se deplasează la locul incidentului funcție de natura reclamației.
3. Soluționează reclamațiile clienților spre mulțumirea clientului	3.1. Rezolvarea reclamațiilor clienților se face în sensul mulțumirii clientului 3.2. Reclamațiile clienților se rezolvă eficient cu promptitudine 3.3 Soluționarea reclamațiilor se realizează prin adoptarea unei atitudini pozitive 3.4 Dacă reclamația depășește competența sa, apelează la persoanele ierarhic superioare urmărind rezolvarea reclamației. 3.5 Informează prin toate mijloacele măsurile luate și asigură premisele păstrării relației cu clientul pe viitor.

Gama de variabile

Clienți - Persoane care solicită servicii hoteliere

Reclamații referitoare la: personal, condiții de cazare, servicii, materiale

Metode de înștiințare : telefon, fax, scrisoare, verbal, direct

Incidente : spargeri, pierderea obiectelor personale, furturi din cameră, defecțiuni

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- Aplicarea tehnicilor de comunicare verbală și non verbală adecvate
- Cunoașterea atribuțiilor tuturor departamentelor
- Capacitatea de a analiza informațiile și de a găsi prompt soluțiile

—