



**DESCRIPTION DU POSTE :**

Nous recherchons un(e) Concierge pour offrir une expérience client exceptionnelle dans un cadre raffiné. Véritable ambassadeur de l'hôtel, vous anticiperez et répondrez aux besoins des hôtes. Vous veillerez à la coordination entre les services et créerez des expériences uniques.

**MISSIONS PRINCIPALES :**

- Accueillir les hôtes à leur arrivée, anticiper leurs besoins et répondre à leurs demandes.
- Promouvoir les services de l'hôtel, ainsi que les points de vente internes.
- Organiser les réservations externes et répondre aux demandes spéciales des clients pour garantir une expérience sur-mesure.
- Former et superviser l'équipe Réception, tout en assurant la mise en place et l'amélioration des procédures internes (SOP).
- Gérer les plaintes et retours clients en veillant à leur satisfaction, et maintenir à jour les bases de données clients pour personnaliser les futurs séjours.

**PROFIL RECHERCHE :**

- Diplôme en gestion hôtelière/conciergerie, et idéalement membre des Clefs d'Or.
- Expérience réussie en conciergerie dans un établissement de luxe.
- Maîtrise du français et de l'anglais, l'allemand et le luxembourgeois sont un plus.
- Excellentes connaissances des attractions locales.
- Permis B obligatoire, connaissance de Mews est un plus.

**AVANTAGES :**

- Une rémunération à déterminer selon votre expérience
- 2 jours de repos consécutifs par semaine
- Des possibilités d'évolution en interne et dans l'association Relais & Châteaux
- Un plan de formation annuel et une journée d'intégration
- Une équipe à taille humaine
- Accès au tarif Relais & Châteaux team après validation de la période d'essai

*Pour postuler :*

*Merci de nous faire parvenir votre CV et lettre de motivation à l'adresse [recrutement@hvp.lu](mailto:recrutement@hvp.lu).*

*Nous serons ravis d'étudier votre candidature et de vous accueillir au sein de notre équipe.*