



---

# Fiche de poste

## Equipier Bagagiste

---

### Mission

L'équipier bagagiste est la première impression de la maison. Il accueille les clients et les aide avec leurs bagages et leurs voitures, c'est lui qui fait en sorte que les clients se sentent bien dès l'arrivée. Il les dirige. Pendant le séjour il les reconnaît, les guide et les renseigne. Il est un soutien pour la petite conciergerie. L'équipier bagagiste est en charge de la propreté et de l'ordre du hall. Il range et stocke les bagages des clients dont il a la charge dans sa bagagerie ou dans tout endroit susceptible de pouvoir les recevoir.

---

### Positionnement

L'équipier bagagiste est sous la responsabilité du/de la assistant(e) chef de réception, du/de la chef de réception, et du/de la Directeur/trice Hébergement.

---

### Activités principales\*

#### Accueil

Assure l'accueil des clients hôtel, restaurant ou tout autre visiteur  
Renseigne efficacement, est le relais conciergerie de la réception  
Fait face aux imprévus  
Propose des améliorations de produits, de service, de procédures  
Maintient de bonnes relations avec les prestataires extérieurs  
Respecte les procédures internes

#### Ressources Humaines

Maintient un bon esprit d'équipe  
Participe au développement et à la formation continue de l'équipe  
Accompagne la progression des nouveaux employés

#### Communication interne

Entretient de bonnes relations avec son équipe et avec tout autre département de l'hôtel  
Assure la passation de consignes, informe sa hiérarchie

*\* Cette liste n'est pas exhaustive et n'est donnée qu'à titre indicatif. Le collaborateur pourra être amené à réaliser toute activité permettant de remplir la mission générale du poste.*



---

## Activités complémentaires

L'Equipier Bagagiste peut être amené par solidarité envers les autres services de l'hôtel à des tâches annexes dites de polyvalence (aide dans les étages, vélos, mise en place piscine hors présence du pisciniste ...)

---

## Spécificités du poste

Poste à temps complet  
Travail le week-end et les jours fériés

---

## Connaissances et Compétences

Bonne connaissance de la maison et de son historique

Bonne connaissance de la région et des activités touristiques

Savoir accueillir et présenter les prestations de l'établissement à la clientèle

Savoir porter les bagages dans un souci de délicatesse pour l'objet ou le matériel

Connaissance des gestes et postures de manutention

Connaissance des différents véhicules, conduite prudente et respectueuse

Connaissance de l'anglais

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Connaissance des procédures internes

Gérer les réclamations clients et les communiquer à ses supérieurs

---

## Qualités

Rigueur : sens et Goût du travail bien fait

Présentation personnelle soignée (chaussures en bon état et cirées, tenue propre et repassée)

Avoir le sens des responsabilités



Adopter un comportement en rapport avec le niveau d'exigence requis

Aimer travailler en équipe

Savoir communiquer de façon efficace et remonter les informations importantes

Avoir un sens du contact avec le client, politesse, courtoisie, maîtrise de soi et discrétion

Percevoir et estimer le niveau de satisfaction des clients

Communiquer aisément à l'oral et à l'écrit

Capable de résistance aux situations de stress

Capable d'anticipation (mise en place des salles de séminaire et de l'activité journalière)

---

## **Expérience - Formation initiale**

Pas de diplôme nécessaire

Expérience minimum d'une saison au poste de bagagiste dans un hôtel de luxe

Anglais impératif

Permis B impératif