

Konsjerż – Concierge

([fr. concierge](#) dozorca) – dozorca domu i odźwierny w kamienicach i hotelach. We współczesnych luksusowych hotelach również pracownik, którego zadaniem jest załatwianie najróżniejszych spraw dla gości – rezerwacji biletów teatralnych, stolików w restauracjach, doradzanie i organizowanie rozrywek, rezerwacja środków transportu itd.

Historia

W Polsce raczej mało kojarzona profesja, która w Europie znana jest już od średniowiecza.

Konsjerż odpowiadał dawniej za utrzymanie palących się świec w licznych komnatach i korytarzach zamkowych, znać dokładny czas wszystkich wydarzeń dziejących się na zamku, by zapewnić odpowiednie oświetlenie podczas ich trwania. Szczególną rolę odgrywał podczas wydarzeń takich jak uczyty, bale, wizyty ważnych gości. Właśnie wtedy konsjerż musiał wykazywać się niebywałą obrotnością i doskonałym zorientowaniem. Dbał również o odpowiedni przepływ informacji na dworze, w tym przepływ wewnętrznej korespondencji między osobami znajdującymi się w różnych częściach posiadłości. Proste zadanie polegające na zapalaniu i gaszeniu świec było więc proste tylko w teorii. Średniowieczny konsjerż znał nie tylko wszystkie zakamarki zamku, ale też dokładnie wiedział co, gdzie i kiedy się dzieje, a nawet jeśli nie o wszystkim był poinformowany, to znał osoby, które mogłyby mu pomóc. Nic dziwnego, że profesja rozwinęła się i wkrótce miała polegać na dbaniu o przybywających gości i spełnianiu wszystkie ich zachcianki.

Hotele

Mniej więcej w takiej formie zawód konsjerża zawitał do dwudziestowiecznych hoteli i, choć początkowo łączony był z obowiązkami portiera i odźwiernego (także w ekskluzywnych kamienicach), to jego rola szybko zaczęła wykraczać poza witanie gości i standardową obsługę ich rezerwacji. **Konsjerż** stawał się osobistym asystentem klienta na czas jego pobytu w hotelu, organizował spotkania, wyjścia do teatrów, restauracji, dbał o zapewnienie rozrywki i spełniał wszelkie oczekiwania osoby, z którą przyszło mu pracować. O tym, jak ważna była taka osobista asysta świadczy fakt, że w 1929 roku w Paryżu utworzono pierwsze stowarzyszenie konsjerżów „Złote klucze”. 19 marca 2008 roku utworzono Stowarzyszenie „Złote Klucze Concierge Polska”, którego celami statutowymi są: integracja środowiska konsjerży najlepszych polskich hoteli, wspieranie współpracy, wymiany informacji i doświadczeń pośród konsjerży w kraju i za granicą, promocja najwyższych standardów obsługi i etyki zawodowej pośród konsjerży, podniesienie rangi zawodu konsjerży i kształtowanie wizerunku tej profesji, wspieranie działań ukierunkowanych na rozwój przemysłu hotelarskiego i turystycznego. Historia zawodu konsjerża jest niezwykle bogata, bo składa się na nią niezliczona ilość zadań teoretycznie nie do

Źródła: strony internetowe, w tym m.in. www.zloteklucze.pl,
<https://www.brella.pl/concierge-konsjerz-kim-jest-jakie-ma-zadania-wszystko-o-zawodzie>
<https://www.insideyourlife.pl/2019/04/asystent-konsjerz-zawod-w-polsce-nie.html>

Sporządzono: marzec 2020

Sporządzono w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie

wykonania, zachcianek, kaprysów, a ponad wszystko – emocji towarzyszącym ich zleceniu i realizacji. Dlatego też tej wyjątkowej profesji zostały poświęcone bardzo interesujące filmy: *Le Concierge* Jeana Giraulta z 1973 roku oraz wszystkim dobrze znany, *Grand Budapest Hotel* z 2014 roku.

Obecnie konsjerżów można spotkać w hotelach wysokiej klasy na całym świecie i zajmują się realizowaniem najróżniejszych zachcianek gości od kwiatów i szampana o północy po organizowanie biletów na koncerty, których już nie ma w sprzedaży. Na całym świecie, szczególnie w krajach wysoko rozwiniętych, powstało wiele firm zajmujących się tego typu usługami. Idealny konsjerż posiada doskonałą znajomość miasta lub okolicy, w której znajduje się hotel, biegle posługuje się kilkoma językami, a przede wszystkim ma odpowiednie znajomości i dysponuje różnorodnymi kontaktami. Konsjerż zwykle jest do dyspozycji gości przy biurku w lobby hotelu lub zajmuje miejsce wspólnie z pracownikami recepcji. Do konsjerża można zadzwonić korzystając z numeru telefonu podanym w informatorze lub wybierając dedykowany przycisk na telefonie w pokoju. W większych hotelach może funkcjonować zespół konsjerżów stanowiących dział concierge. Termin konsjerż ten stał się synonimem obsługi doskonałej jakości.

Współczesny concierge to człowiek orkiestra, któremu można powierzyć zadania wszelakie, także te specjalne, a nawet niemożliwe. Z tym, że zakres i czas usług świadczonych przez konsjerża zawsze można uregulować stosowną umową. W praktyce zakres usług konsjerża ograniczają tylko normy moralne, prawne i ludzkie możliwości.

Banki

Obecnie z funkcją konsjerża możemy spotkać się w obszarze usług bankowych. Niektóre banki oferują w pakiecie, bądź dodatkowo tego typu usługi klientom VIP. Dotyczy to klientów private banking. Specjalne karty "elita" uprawniają m.in. do indywidualnej obsługi w hotelach, na lotniskach, a także w życiu codziennym. W ofertach bankowych, zatrudniony przez nich konsjerż, to nie tylko doradca inwestycyjny, czy handlowy. Pomoże klientce w ciąży, załatwi tresurę dla psa, bilety na koncert, indywidualne podróże egzotyczne, czy wstęp do nieczynnego muzeum, gdzieś na końcu świata. Jest pomocą do załatwiania „spraw niemożliwych”.

Business

W obszarze biznesu z funkcją konsjerża można spotkać się w branży motoryzacyjnej (tutaj pełni rolę asystenta klienta VIP). Jest to osoba, która z łatwością rozwiązuje nietypowe prośby zamożnych klientów. Usługi konsjerża mogą być również dołączone do pakietu benefitów dla kadry managerskiej wysokiego szczebla

Źródła: strony internetowe, w tym m.in. www.zloteklucze.pl,
<https://www.brella.pl/concierge-konsjerz-kim-jest-jakie-ma-zadania-wszystko-o-zawodzie>
<https://www.insideyourlife.pl/2019/04/asystent-konsjerz-zawod-w-polsce-nie.html>

Sporządzono: marzec 2020

Sporządzono w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie

w różnych branżach. Wtedy można się również spotkać z nazwą **lifestyle managerem**. Klient zamożny korzysta raczej z takich usług podczas wyjazdów służbowych w inne części kontynentu lub świata. Na funkcję konsjerża należy popatrzeć jak na pracę doraźną i zadaniową.

Wraz z rozwojem **centrów usług wspólnych** dla biznesu w Polsce (BPO - Business Process Outsourcing i SSC - Shared Services Centres) ostatnio z rolą konsjerża można spotkać się w biurach, których buduje się coraz więcej m.in. w Krakowie. W nowoczesnych budynkach, sterowanych inteligentnie i wyposażonych w nowe technologie okazało się, że ważny jest tzw. „czynniki ludzki” tzn. przy recepcjach budynków lub firm zatrudnia się asystentów do zadań specjalnych i nazywa się ich często konsjerżami. Do głównych zadań tych osób należy m.in. dbanie o przepływ informacji i przesłanie w budynku, których nie można w formie elektronicznej. W godzinach pracy są do dyspozycji konkretnych osób i zajmują się załatwianiem nietypowych spraw nie wchodzących w zakres obowiązków pracowników danej firmy, np. prezesa. Często na tych stanowiskach zatrudniani są studenci. Dla niektórych zdobyte i rozwijane w takiej roli umiejętności mogą okazać się cennym doświadczeniem, które pozwoli im wybrać w przyszłości odpowiednią drogę zawodową i odpowiedzieć na pytanie czy kariera w centrach usług wspólnych jest miejscem oraz środowiskiem pracy dla nich odpowiednim.

Kształcenie:

W Polsce na ten moment nie ma formy kształcenia formalnego w tym zawodzie. Osoba zainteresowana tą profesją nabywa kompetencje drogą nieformalną. O kursy i szkolenie można zapytać Stowarzyszenie "Złote Klucze Concierge Polska" www.zloteklucze.pl.

Co powinno cechować osoby wykonujące zwód konsjerża:

- profesjonalizm
- dyskrecja
- dyspozycyjność
- zaangażowanie
- kreatywne podejście do realizacji zadań

Źródła: strony internetowe, w tym m.in. www.zloteklucze.pl,
<https://www.brella.pl/concierge-konsjerz-kim-jest-jakie-ma-zadania-wszystko-o-zawodzie>
<https://www.insideyourlife.pl/2019/04/asystent-konsjerz-zawod-w-polsce-nie.html>

Sporządzono: marzec 2020

Sporządzono w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie

Kluczowe kompetencje w zawodzie konsjerża:

- znajomość języków obcych (w tym biegły angielski)
- elastyczność
- odporność na stres
- komunikacja interpersonalna
- kreatywność w rozwiązywaniu problemów
- orientacja na klienta i autoprezentacja
- sumienność w dążeniu do rezultatów

Źródła: strony internetowe, w tym m.in. www.zloteklucze.pl,
<https://www.brella.pl/concierge-konsjerz-kim-jest-jakie-ma-zadania-wszystko-o-zawodzie>
<https://www.insideyourlife.pl/2019/04/asystent-konsjerz-zawod-w-polsce-nie.html>

Sporządzono: marzec 2020

Sporządzono w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej Wojewódzkiego Urzędu Pracy
w Krakowie