



MAURITIUS QUALIFICATIONS AUTHORITY

**MAURITIUS QUALIFICATIONS AUTHORITY**

**NATIONAL CERTIFICATE**

**LEVEL 5**

**IN**

**CONCIERGERIE**

## **National Certificate Level 5 in Conciergerie**

1. **Level of qualification:** 5
2. **Total Credits:** 120
3. **Review date:** May 2029
4. **Access to qualification**

### **4.1 Entry information**

School Certificate (SC)

Or

An alternative qualification at level 3 of the NQF

### **4.2 Recognition of Prior Learning [RPL]**

Potential candidates holding a qualification at NQF Level 4 and at least 3 years of working experience in the relevant field may access this qualification through Recognition of Prior Learning (RPL) process.

### **4.3 Award of Qualification Requirements**

#### **Compulsory**

<b>Unit No.</b>	<b>Unit Standard Title</b>	<b>Level</b>	<b>Credit</b>
<b>Aperçu général de la Conciergerie</b>			
1.	Analyser les types de clients	5	2
2.	Démontrer une connaissance des opérations de la conciergerie	5	2
3.	Analyser l'Association des Clefs d'Or	5	2
<b>L'hygiène et la sécurité</b>			
4.	Respecter l'hygiène personnelle	5	3
5.	Respecter la sécurité professionnelle	5	3
<b>La Communication</b>			
6.	Communiquer en Anglais	5	6
7.	Communiquer en Français	5	6

8.	Communiquer en Allemand - Niveau A1	5	8
<b>Services d'hébergement</b>			
9.	Effectuer les services de téléphone	5	3
10.	Effectuer les services réservation des chambres	5	3
11.	Effectuer les services de la réception	5	3
12.	Effectuer les services de la caisse	5	3
13.	Effectuer des inspections des chambres des clients	5	3
<b>Le Tourisme Internationale</b>			
14.	Démontrer une connaissance du tourisme international *Limitée aux îles vanilles, Inde, Thaïlande, Singapour, Malaisie et Dubaï	5	5
15.	Analyser des revus de presse internationale	5	2
<b>Service de vente des itinéraires local aux clients</b>			
16.	Effectuer la préparation d'un port folio et assurer la vente des itinéraires local	5	9
17.	Effectuer la réservation pour les clients	5	2
<b>Gestion des effets personnels du client et de l'hôtel</b>			
18.	Effectuer la sécurisation des effets personnels des clients à l'hôtel	5	2
19.	Effectuer les services des bagages	5	2
20.	Effectuer la gestion des colis des clients	5	2
21.	Effectuer la livraison des équipements hôteliers aux clients	5	2
<b>Gestion des services concierge aux clients</b>			
22.	Effectuer les services de la conciergerie	5	2
23.	Effectuer les services portiers	5	4
24.	Effectuer les services des voituriers	5	4
25.	Effectuer les services du chasseur	5	3
26.	Effectuer le service de délogement - Transferts d'hôtel / d'aéroport	5	2
<b>Service de la gestion des plaintes des clients</b>			
27.	Effectuer le service de la gestion des plaintes	5	2

28.	Gérer les réclamations des dommages aux voitures des clients	5	3
29.	Effectuer le service de retracement des bagages	5	2
<b>Enseignements générales</b>			
30.	Acquérir des compétences générales (Soft Skills)	5	4
31.	Démontrer l'éthique de travail	5	4
32.	Superviser une équipe	5	6
33.	Démontrer une connaissance de l'informatique	5	3
34.	Développer une connaissance de la comptabilité	5	8
	<b>Total Credits</b>		<b>120</b>

## 5. Purpose:

L'objectif de ce programme de formation est de développer les compétences théoriques et pratiques des personnels afin qu'ils puissent travailler en autonomie et en équipe sous la supervision d'un Chef Concierge.

Ce programme fournira:

- Des connaissances approfondies de l'industrie qui permettront de comprendre en profondeur l'industrie de l'hôtellerie, du tourisme et des services de luxe.
- Les connaissances sur les normes de service, les tendances du secteur et les meilleures pratiques pour offrir une expérience client exceptionnelle.
- Des Compétences en communication qui aideront à développer la capacité à interagir efficacement avec les supérieurs, les coéquipiers et les clients, à comprendre les besoins des clients et à y répondre de manière professionnelle.
- Une connaissance approfondie de la région afin d'être en mesure de recommander des activités pertinentes aux clients.

## 6. Qualification pathways:

Upon successful completion of the National Certificate Level 5 in Conciergerie, learners can choose to enrol for the qualification at Level 6 of the NQF in the field of Hospitality Management.