



Associazione Campana Portieri d'Albergo

Le Chiavi d'Oro - Les Clefs d'Or



Nel 1929 il leggendario Concierge dell'Hotel Scribe di Parigi, Ferdinand Gillet intuì la necessità di scambi di opinioni e di esperienza tra gli addetti ai lavori, e creò quindi una rete di collegamento che dette vita all'associazione "Les Clefs d'Or".



Attraverso gli anni questa associazione si è allargata e oggi oltre 80 nazioni ne fanno parte con più di 4000 membri effettivi. Le Chiavi d'Oro incrociate, poste sul bavero della giacca, stanno a indicare tutte le qualità che fanno di un Concierge la presenza speciale in un albergo: cortesia, discrezione, disponibilità ed altissima professionalità. Non c'è grande albergo senza Concierge. Infatti eleganza, lusso, spazio, aria buona e ottimo cibo sarebbero davvero poca cosa se non ci fosse un responsabile che si prendesse cura dell'Ospite.

L'Associazione Campana dei Portieri d'Albergo "Le Chiavi d'Oro - Les Clefs d'Or" nasce nel lontano 1952, affermandosi ed espandendosi costituisce un punto di riferimento per la categoria e per le giovani leve che si affacciavano alla nostra professione. Infatti essere Concierge significa professionalità, capacità di comunicare, in lingue anche diverse dalla propria, sensibilità e conoscenza profonda della psicologia dell'Ospite anticipando, laddove è possibile, i suoi "desideri e necessità". Dai tempi remoti a tutt'oggi un gruppo di persone, operoso, solidale e disponibile, ha sancito un nuovo modo di relazionarsi attraverso il vincolo associativo, infatti da comuni associati abbiamo scoperto di poterci aiutare e migliorarci in quanto colleghi arrivando a scoprirci amici, dove questa parola unisce e perfeziona l'animo e lo spirito. Aver realizzato questo ideale ci rende fieri di appartenere a "Le Chiavi d'Oro".



Les Clefs d'Or (*translated as The Golden Keys*) is a professional association of hotel concierges, with approximately 4000 members working in over 80 countries and 530 destinations, in literally every corner of the world. Easily identified by the golden crossed keys on their lapels, these members are an elite fraternity, globally connected, committed to professional development, and driven to setting new standards for guest service perfection.



With roots dating back to 1929, Les Clefs d'Or was officially founded in France in 1952, as a not-for-profit organisation based on two pillars: Service and Friendship. Before earning the right to wear the golden keys, those who aspire to become a member must have numerous years of experience as a hotel concierge, pass comprehensive testing and prove beyond doubt, their ability to deliver the highest quality of service.

Serving more than 100 million guests every year, Les Clefs d'Or members fulfil an infinite variety of requests from the everyday to the extraordinary. As lifelong professional hotel concierges, their experience, knowledge and professional relationships make them the most reliable local experts and Ambassadors of their chosen destinations.

With every member having access to the Les Clefs d'Or global network, often meeting face-to-face at one of their annual International Congresses, there is nowhere they cannot reach or guest request they cannot deliver. No one knows the world like Les Clefs d'Or. From Berlin to New York City, Paris to Tokyo, and everywhere in between, Les Clefs d'Or Concierges strive to provide nothing short of inspired service.

Our Values

Established by our founder Mr. Ferdinand Gillet and shared by Les Clefs d'Or Concierges since 1929

Friendship

Share the pleasure of meeting each other.
Grow together from each experience, in the enthusiasm of a common, global, fraternal union.

The Guest, First and Foremost

I do everything I can to make sure the clients are so satisfied by our relationship that they come back and convince others to come.

Solidarity and Mutual Help

Les Clefs d'Or is only as strong as its weakest link.
Always be available and offer assistance.

Respect of Commitments

Respect of your word: "I say, I do, and I do until the end."
Be honest in all circumstances.

Quest for Excellence

I have the will to progress constantly.
I seek the exceptional in everything I do.

Discretion

I see, I hear, I know... and I remain silent.

Leadership by Example

"I demand more of myself than others expect from me."
Actions are worth a thousand words.

"Serve without being servile; Serve with a capital S, constantly aspire towards excellence." - Jean Gillet



In Servizio attraverso l'amicizia

Abbi sempre rispetto per tutti i membri dell'Associazione
Parla sempre positivamente degli altri soci
Si un esempio per le giovani leve
Non essere discriminante nei confronti dei soci e di chi non lo è.

L'ospite prima di tutto

Impegnarsi a sostenere la fiducia nell'Associazione. Integrità e Rispetto per ciascun incontro con l'ospite.
Usa sempre agenzie e contatti affidabili per i tuoi ospiti
Scegli beni o servizi per la sola soddisfazione dell'ospite e mai per un tornaconto personale
Offri all'ospite le tue conoscenze e l'esperienza sul territorio affinché possa godere di una esperienza memorabile e ritornare.

La rete

Sviluppare attivamente amicizie con altri membri - è la nostra collaborazione che spesso ci permette di raggiungere l'impossibile.
Onorare tutte le richieste e gli impegni ad altri membri in modo tempestivo; quando non è possibile, è cortesia informare immediatamente il socio interessato.
Quando ti viene chiesto, condividi con gentilezza le tue conoscenze locali, i fornitori e i contatti preferiti con il resto degli associati.
Offrirsi sempre di presentare l'ospite al Concierge che lavora presso l'Hotel di destinazione.

Integrità e Rispetto

Esercitare la trasparenza, essere onesti e leali in qualsiasi circostanza.
Rifiutare con decisioni eventuali richieste illegali o non etiche.
Sul posto di lavoro e in qualsiasi funzione di Concierge (compresi i social media communication) ricorda di essere un ambasciatore della nostra associazione di rilevanza mondiale.
La tua parola è vincolante, non prometti mai i risultati a meno che non sia sicuro di poter soddisfare la richiesta.
Astenersi dall'abuso della posizione di autorità in qualsiasi circostanza.

Sforzarsi per l'Eccellenza

Essere composti e professionali in qualsiasi circostanza
Superare le aspettative anticipando le esigenze degli ospiti, fornendo raccomandazioni basate su esperienze personali e competenze locali.
Abbracciare lo standard più alto del servizio, mantenendo un aspetto professionale sul lavoro, nelle funzioni di Concierge e attraverso tutte le comunicazioni verbali e scritte, inclusi i canali di social media.

Discrezione

Rispetta e proteggi l'identità e la privacy di tutti gli ospiti.
Mantenere la riservatezza degli argomenti nelle riunioni di soli membri dell'associazione
Infondere fiducia è la pietra angolare della nostra associazione.

Agisci da Esempio

Essere professionale, cortese e disponibile in tutte le interazioni con ospiti, colleghi e fornitori.
Tenere l'area di lavoro e l'abbigliamento personale in maniera impeccabile
Assicurarsi un rapporto positivo con la gestione alberghiera e sostenere la politica e gli standard dell'albergo.
Non lasciare che i tuoi problemi personali interferiscano con le tue prestazioni professionali.
Essere consapevoli e rispettosi nei confronti di ospiti internazionali di diversa cultura e religione.

In Service Through Friendship

Treat members respectfully at all times.
Always choose positive language when speaking about other members or the association.
Mentor young members.
Members and non-members should be treated on a non-discriminatory basis.

The Guest Comes First

Commit to uphold the association's Trust. Integrity and Respect on every guest encounter.
Always use reputable organizations to service your guests.
Choose goods or services with absolute integrity for your guest's experience, never for personal gain.
Offer guests personal knowledge and local expertise and create memorable experiences to encourage their return with others.

The Network

Actively develop friendships with other members – it is our collaboration that often enables us to achieve the impossible.
Honor all requests and commitments to other members in a timely manner; when not possible, courteously notify the member immediately.
When asked, graciously share your local knowledge, preferred vendors and contacts with all members.
Always offer to personally connect guests with members at their next travel destination.

Integrity and Respect

Exercise transparency, be honest and fair in all circumstances.
Tactfully decline illegal or unethical requests.
At work and at any concierge function (including social media communications) remember you are an Ambassador of our global quality association.
Your word is your bond, never promise results unless you are positive you can deliver.
Refrain from misusing our position of authority in any given circumstance.

Strive for Excellence

Remain poised and professional under all circumstances.
Exceed expectations by anticipating guests needs while offering recommendations based on personal experiences and local expertise.
Embrace the highest standard of service, maintaining a professional appearance at work, at concierge functions and through all your spoken and written communications, inclusive of social media channels.

Discretion

Respect and protect the identity and privacy of all guests.
Maintain confidentiality of topics at members-only meetings.
Ensure Trust, it is the cornerstone of our association.

Lead by Example

Be professional, courteous and helpful in all interactions with guests, colleagues and vendors.
Maintain an impeccable work area and personal attire.
Ensure a positive relationship with your hotel management and support your hotel's vision.
Refrain from letting your personal problems interfere with your professional performance.
Be aware, respectful and empathetic of your guests international and cultural diversities.



www.lechiavidorocampania.org

