

Description

Le ou la spécialiste en communication hôtelière accueillent, conseillent et encadrent la clientèle d'un hôtel. Ils assurent le suivi de celle-ci dans tous les secteurs de l'hôtel et sont en contact avec les différents partenaires de l'entreprise. Ils collaborent aux actions de promotion de l'hôtel, gèrent le travail administratif lié à leur secteur, sont responsables des stocks de marchandises et assurent la coordination entre les services. Une connaissance approfondie des langues étrangères est indispensable.

Leurs principales activités consistent à:

Cuisine et restauration

- préparer des mets simples et des boissons;
- aménager les espaces publics (dressage des tables et décoration de salle);
- accueillir et accompagner les clients dans la salle de restaurant, les conseiller sur les menus et les boissons;
- participer au service en salle;
- s'occuper des achats, du stockage des produits et de l'élimination des déchets;

Hôtellerie et intendance

- effectuer des tâches de nettoyage dans l'ensemble des secteurs de l'hôtel et du restaurant;
- préparer le linge pour les chambres;
- gérer le stock de matériel pour les bureaux;
- s'occuper de l'économat et des espaces publics (salles de séminaire, centre wellness, etc.);
- décorer l'établissement en créant des ambiances adaptées à chaque secteur;

Réception et administration

- prendre les réservations et saisir les données des clients;
- gérer l'arrivée et le départ des clients (check-in, check-out);
- répondre aux demandes des clients lors de leur séjour;
- vendre et conseiller des produits et services (offres de chambres, événements; offres de bien-être, fitness, séminaires, location de vélos, etc.);
- planifier des offres hôtelières et/ou touristiques en collaboration avec les entreprises partenaires, demander et comparer des offres;
- gérer les communications (par téléphone ou par mail);
- tenir une comptabilité simple et s'occuper de la gestion des dossiers des collaborateurs;
- traiter la correspondance interne et externe dans différentes langues.

Environnement de travail

Les spécialistes en communication hôtelière travaillent en collaboration avec les autres professionnels de l'hôtellerie et de la restauration (spécialistes en restauration, spécialiste en hôtellerie, employé de commerce, etc). Dans les petits hôtels, ils travaillent en tant que collaborateur polyvalent, alors que dans les grands établissements, ils peuvent être responsables d'un domaine spécifique (bureau, réception). Leurs horaires de travail sont irréguliers (travail le soir et le week-end).

Formation

La formation de spécialiste en communication hôtelière s'acquiert par un apprentissage.

Lieux

- formation pratique (3 à 4 jours par semaine)
- formation théorique (1 à 2 jours par semaine)
- cours interentreprises (15 jours sur 3 ans).

Durée

- 3 ans.

Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- bonnes connaissances d'anglais et d'allemand (pour les romands).

Titre obtenu

- certificat fédéral de capacité (CFC) de spécialiste en communication hôtelière.

Possibilité d'obtenir une maturité professionnelle pendant l'apprentissage ou après l'obtention du CFC, selon des modalités variables d'un canton à l'autre.

Contenu

Branches théoriques (sur 3 ans)	Leçons
Connaissances professionnelles:- conseil, et encadrement des clients et des partenaires- conception et organisation de mesures de marketing et de coopération- organisation et mise en œuvre de processus de travail administratif- garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité- anglais et allemand	1120
Culture générale	360
Education physique	160
Total	1640

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Sens de l'accueil
- Aptitude à travailler en équipe
- Courtoisie et tact
- Facilité pour les langues
- Présentation soignée
- Résistance nerveuse
- Facilité d'expression

Perspectives professionnelles

Les spécialistes en communication hôtelière trouvent des débouchés dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

Après leur formation initiale, et en multipliant leur expérience sur le terrain, à l'étranger ou dans divers types d'établissements, ils peuvent devenir chefs de secteur ou occuper des postes à responsabilité.

Perfectionnements

Les spécialistes en communication hôtelière peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours organisés par les écoles et les associations professionnelles;
- apprentissage complémentaire dans une profession de la branche (spécialiste en restauration, spécialiste en hôtellerie, cuisinier/ère);
- brevet fédéral de chef/fe de réception, formation modulaire en emploi, divers lieux en Suisse romande;
- brevet fédéral d'assistant/e en tourisme, 1 an de formation modulaire en emploi, divers lieux en Suisse romande;
- brevet fédéral de chef/fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration, 1 an et demi en emploi, divers lieux en Suisse romande;
- diplôme fédéral de chef/fe d'entreprise de l'hôtellerie et de la restauration, 1 an et demi en emploi, divers lieux en Suisse romande;
- diplôme d'hôtelier/ère-restaurateur/trice ES, 2 ans à plein-temps, Genève;
- diplôme de gestionnaire en tourisme ES, 3 ans à plein temps ou en emploi, Lausanne;
- Bachelor of Science HES en hôtellerie et professions de l'accueil, 3 ans à plein temps, Lausanne;
- Bachelor of Science HES en économie d'entreprise (Business Administration), 3 ans à plein temps, divers lieux en Suisse romande;
- etc.

Professions voisines

- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC
- Gestionnaire en intendance CFC/Gestionnaire en intendance CFC
- Spécialiste en hôtellerie CFC/Spécialiste en hôtellerie CFC
- Spécialiste en restauration CFC/Spécialiste en restauration CFC

Adresses

Gastrosuisse
Formation professionnelle
Av. Général-Guisan 42a
1009 Pully
Tél.: 021 721 08 30
<http://www.gastrosuisse.ch>

Hotel & Gastro formation
Rte des Pressoirs 8
1027 Lonay
Tél.: 021 804 85 30
<http://www.hotelgastro.ch>

Hotelleriesuisse
Monbijoustrasse 10
Case postale
3001 Berne 1
Tél.: 031 370 41 11
<https://www.hotelleriesuisse.ch>