

Description

Le chef ou la cheffe de réception sont responsables de l'accueil des hôtes dans les établissements hôteliers. En tant que cadres, ils dirigent le personnel de la réception et de la conciergerie, organisent les tâches et veillent au bon déroulement de l'ensemble des activités liées à l'accueil. Les chefs de réception s'occupent également de la comptabilité, des finances et du marketing.

Leurs principales activités consistent à :

Réception et renseignement

- organiser et gérer la réception d'un établissement hôtelier;
- traiter les réservations et les annulations de séjour en collaboration avec les agences de voyages et les centrales de réservation; planifier l'occupation des chambres;
- accueillir les clients et procéder à leur enregistrement, les renseigner sur les prestations de l'hôtel et déléguer le transport des bagages;
- faciliter le déroulement du séjour des hôtes et répondre à leurs demandes;
- traiter les réclamations et chercher des solutions;
- assurer la procédure de départ et prendre congé des hôtes;

Gestion d'entreprise et finances

- élaborer et optimiser les processus de travail;
- recruter et former le personnel de la réception, planifier et distribuer les tâches;
- planifier et mettre en œuvre la collaboration avec d'autres départements de l'hôtel comme la cuisine ou le service d'entretien, ainsi qu'avec des entreprises externes (agences de voyages, offices du tourisme, etc.);
- assurer la qualité des prestations en procédant par exemple à des enquêtes de satisfaction;
- garantir le bon fonctionnement de la logistique et gérer les stocks;
- veiller au respect des normes en vigueur: santé et sécurité au travail, protection de l'environnement, etc.;
- gérer la comptabilité et les finances: bilans et comptes de résultat, budget et coûts, rentabilité, investissements, etc.;

Marketing et vente

- s'occuper de la communication au sein de l'entreprise ainsi qu'avec les clients, les fournisseurs, etc.;
- lire et interpréter des études de marché; contribuer à l'élaboration d'un concept marketing et le mettre en œuvre (publicité, promotion des ventes, etc.);
- rechercher de nouveaux clients, élaborer et vendre des offres et des prestations comme l'organisation de séminaires, de banquets ou de mariages.

Environnement de travail

Les chefs de réception partagent leur temps entre l'accueil des hôtes à la réception, où l'ambiance est parfois très agitée, et les tâches administratives. Ils sont en contact permanent avec la clientèle, le personnel de l'hôtel, les voyagistes et les prestataires externes. Leurs horaires sont irréguliers et ils travaillent parfois le soir, le week-end et les jours fériés. La maîtrise d'au moins une deuxième langue nationale ainsi que de l'anglais est indispensable.

Formation

La formation de chef ou de cheffe de réception est modulaire et s'acquiert en emploi.

Lieux

- Bellinzone/TI;
- Pully/VD;
- Weggis/LU.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/ecoles.

Durée

- 1 à 2 ans (selon le lieu).

Conditions d'admission à l'examen

- certificat fédéral de capacité (CFC) d'employé-e de commerce ou titre équivalent et expérience professionnelle d'au moins trois ans, dont au moins un dans le domaine de la réception/administration;
- ou autre CFC et expérience professionnelle dans le domaine de la réception/administration d'au moins quatre ans.

De plus, pour tous les titres mentionnés:

- certificats des modules requis ou attestations d'équivalence;
- avoir suivi un cours pour formateur-trice en entreprise.

Titre obtenu

- brevet fédéral de chef ou de cheffe de réception.

Contenu

Modules de base pour les personnes sans CFC d'employé-e de commerce

- marketing et vente I;
- finances I;

Modules obligatoires

- réception et administration;
- marketing et vente II;
- organisation d'entreprise;
- gestion des collaborateurs;
- finances II.

Qualités requises

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

- Sens de l'accueil
- Aptitude à diriger et gérer une équipe
- Sens commercial
- Présentation soignée
- Esprit de décision
- Facilité d'expression
- Esprit d'initiative
- Facilité pour les langues

Perspectives professionnelles

Les chefs de réception occupent des postes à responsabilités dans des établissements hôteliers de taille variable. D'autres débouchés s'offrent à eux en dehors de l'hôtellerie, par exemple dans le secteur touristique. De bonnes connaissances en langues étrangères leur ouvrent de nombreuses possibilités d'emploi en Suisse et à l'étranger.

Perfectionnement

Les chefs de réception peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours de spécialisation organisés par les associations professionnelles et les institutions de formation du domaine;
- diplôme fédéral de chef-fe de la restauration collective;
- diplôme d'hôtelier/ère-restaurateur/trice ES;
- Bachelor of Science HES en hôtellerie et professions de l'accueil ou en International Hospitality Business and Events Management;
- postdiplôme de manager hôtelier-ère ES;
- Master of Business Administration (MBA) HES in Hospitality;
- etc.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Gestionnaire en tourisme ES/Gestionnaire en tourisme ES
- Hôtelier-restaurateur ES/Hôtelière-restauratrice ES
- Responsable de la restauration BF/Responsable de la restauration BF
- Responsable du secteur hôtelier-intendance BF/Responsable du secteur hôtelier-intendance BF

Adresses

Hôtel & Gastro Formation
Siège romand
Avenue Général-Guisan 48a
1009 Pully
Tél.: 021 804 85 30
<https://www.hotelgastro.ch/fr>

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
3001 Berne 1
Tél.: 031 370 42 55
<https://www.hotelleriesuisse.ch>
<https://www.metiershotelresto.ch>