

## **Spécialistes en communication hôtelière: les premiers interlocuteurs et interlocutrices des hôtes et une formation initiale à 360° - Domaines d'activité**

Le titre professionnel de «Spécialiste en communication hôtelière CFC» : La communication hôtelière englobe les thématiques suivantes:

- Bases de la communication orale et écrite
- Entretiens de conseil, vente, feed-back et réclamation
- Informations et communication pour tous les services
- Définition et transmission des informations/préférences relatives aux hôtes
- Différences de valeurs selon les cultures
- Compréhension des groupes d'hôtes et des groupes cibles
- Communication avec l'hôte avant, pendant et après son séjour
- Plates-formes en ligne
- Mesures de marketing
- Réseaux sociaux
- Anglais et deuxième langue nationale

### **Domaines d'activité**

Lors de leur première année de formation, les apprenti(e)s œuvrent en tant que collaborateurs polyvalents dans l'entreprise. Il s'agit principalement de se familiariser avec l'organisation et les procédures d'un hôtel. De plus, les contenus les plus importants sont également transmis pour chaque service afin d'assurer un encadrement optimal des hôtes. La durée de l'activité dépend du modèle scolaire (exemple avec des cours hebdomadaires : 3-4 mois par service / bloc d'enseignement: 2-3 mois).

### **Intendance**

Dans le cadre de l'encadrement, les apprenti(e)s seront ultérieurement capables de répondre aux demandes des hôtes (couverture supplémentaire, préparation d'un lit pour bébé, nettoyage d'une chambre en peu de temps, réalisation du contrôle d'une chambre).

Contenus, selon plan de formation :

- Préparer les chambres «Arrivée», «Restant» et «Départ»
- Effectuer des tâches de nettoyage simples
- Intendance et hygiène

### **Cuisine**

Les spécialistes en communication hôtelière doivent pouvoir apporter un conseil «complet» aux hôtes. Pendant leur activité en cuisine, ils apprennent toutes les étapes jusqu'à l'arrivée d'un menu sur la table. Ils connaissent l'offre proposée par l'hôtel et savent confectionner des plats simples (p. ex. : salades, coupes, etc.).

Contenus, selon plan de formation :

- Fondamentaux des différents groupes d'aliments et méthodes de cuisson
- Connaissances de base relatives aux allergies et intolérances
- Hygiène
- Réception et stockage des marchandises
- Confection d'une sélection de plats et produits dans le respect des consignes de l'entreprise

- Utilisation des machines et appareils

### Service

L'accent est mis sur la coordination entre la réception et le service. Les spécialistes en communication hôtelière accueillent les hôtes à la réception et les accompagnent au restaurant ou leur servent une boisson de bienvenue pendant l'attente. Ils savent effectuer la mise en place et peuvent recommander un vin s'accordant avec certains menus. Le service détaillé à la carte ainsi que les suggestions de vins plus poussées sont réservés aux spécialistes en restauration.

Contenus, selon plan de formation:

- Connaître l'offre de boissons de l'entreprise
- Utiliser les machines et appareils
- Effectuer la mise en place
- Connaître les règles de base du service
- Dresser la table
- Réaliser des entretiens de conseil («storytelling»)

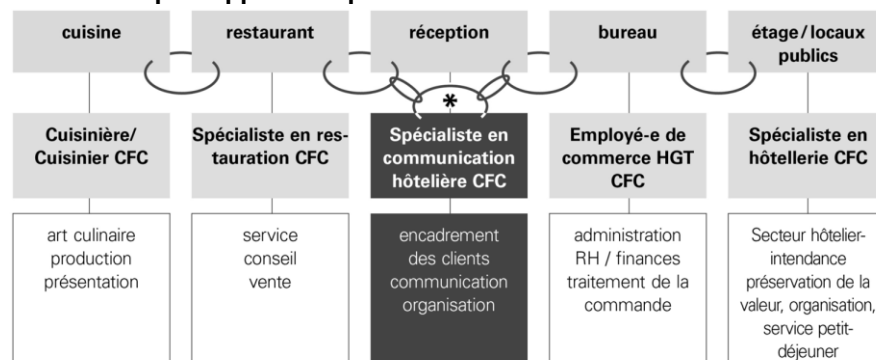
### Front-Office et Back-Office

Au front-office, les apprenti(e)s peuvent correctement faire la démonstration des connaissances acquises: ils enregistrent les réservations et pratiquent des langues étrangères. Ils accueillent aussi les hôtes et les accompagnent jusqu'à la porte de leur chambre ou au restaurant. Ils font ainsi preuve d'esprit d'initiative et de coordination en planifiant l'encadrement des hôtes.

Contenus, selon plan de formation:

- Effectuer le check-in / check-out
  - Réaliser des entretiens de conseil
  - Accompagner les hôtes
  - Rédiger des textes
  - Pratiquer des langues étrangères
  - Créer des offres et forfaits
- 
- Concevoir des présentations et supports d'informations
  - Contrôler les créanciers
  - Établir les factures et rappels
  - Calculer les offres de l'entreprise et le seuil de rentabilité
  - RH: connaître et utiliser les canaux de recrutement du personnel ainsi que la préparation des entrées et sorties des collaborateurs

### Différences par rapport aux professions existantes



[www.hotelleriesuisse.ch/speco](http://www.hotelleriesuisse.ch/speco)

