

# Spécialiste en communication hôtelière CFC

Inspiration pour la conception de vos [stages préprofessionnels](#) avec diverses tâches! Donnez l'occasion à vos stagiaires de passer du temps avec vos apprenti-e-s, expliquez-leur le programme de formation (départements, jours de cours, etc.) et réalisez avec eux un [entretien de feed-back](#) à la fin du stage.

## Objectifs

- Connaître les principaux travaux et tâches dans ces domaines;
- Participer aux processus de travail;
- Consigner ensuite ces travaux dans le [journal de stage](#).

Dans tous les domaines, il convient de donner des indications concrètes pour les travaux concernés sur les points suivants:

- Sécurité au travail/prévention des accidents
- Hygiène
- Comportement personnel et communication
- Aspects environnementaux et économiques simples
- Stockage
- Directives d'entreprise

## Propositions pour l'organisation des processus de travail:

Points généraux à expliquer aux stagiaires:

- Organisation des différents secteurs et dotation en personnel
- Importance de la collaboration/du travail d'équipe
- Liens entre les processus de travail et le déroulement de la journée
- Assurance qualité

## Service et cuisine

- Explications concernant l'organisation et les processus du restaurant;
- Connaître et appliquer les principes de base du service;
- Aide à la création de l'ambiance, à la décoration de table, etc.;
- Préparatifs pour le service de midi ou du soir, y compris la mise en place et le dressage des tables;
- Travaux préparatoires, buffet, contrôle des reçus, nettoyage, commandes;
- Aide à la préparation et à l'organisation d'événements (séminaires, pauses café, apéritifs, etc.);
- Aide au bar (apéritifs, boissons non alcoolisées, bière, vin, café/thé et spiritueux);
- Explications quant à l'organisation et au fonctionnement de la cuisine;
- Découverte des différentes méthodes de cuisson et participation.

## Front office, marketing et communication

- Explications concernant l'organisation de la réception;
- Découverte de l'offre de l'hôtel (liste des prix, calendrier des manifestations, prestations matérielles et de services);
- Explications relatives aux outils de communication (téléphones, e-mails, système de réservation, plateformes de réservation);
- Aide lors du check-in et du check-out (bulletin d'arrivée, cartes d'hôtes, transport des bagages, facture);
- Aide à l'encadrement des hôtes (conciergerie); remise des clés, transfert du courrier, rondes dans le bâtiment, réservations;
- Explications concernant divers outils (intranet, horaires des trains et des vols, plans du site, destinations d'excursion);
- Prendre congé des hôtes et s'enquérir de leur satisfaction;
- Présentation du système de réservation et explication de son fonctionnement (réservation, envoi de l'offre, walk-in).

## Back office, marketing et communication

- Promotion des ventes/marketing: e-mails, offres spéciales et forfaits, collaboration avec les agences de tourisme et de voyages, etc.;
- Éditer le site Internet, introduction aux messages sur les réseaux sociaux;
- Présentation et explication des moyens de paiement (espèces, cartes de crédit, bons, Twint, etc.);
- Aide à la «vente en kiosque», tenue d'un livre de caisse, ventes supplémentaires, etc.;
- Communication écrite et orale en plusieurs langues.

## Hôtellerie et intendance

- Explication des processus en intendance;
- Nettoyage des chambres et des espaces publics;
- Aide à la gestion des stocks (nettoyage, inventaire, commandes internes et externes, etc.);
- Aide au nettoyage et à l'entretien des locaux;
- Travail au bureau (entretien du matériel);
- Aide à la décoration ainsi qu'à l'entretien des fleurs et des plantes.



Conseil: nous recommandons d'offrir au moins quatre journées découverte pour ce métier afin que les apprenti-e-s potentiel-le-s puissent obtenir un aperçu des quatre domaines.