

1 : les compétences

2 : formation

3 : salaire

4 : directeur

# Hôtellerie

5 : employés d'étages



6 : réceptionniste

7 : vidéos

# Compétences

Le sens du relationnel est indispensable et il doit savoir tout mettre en œuvre pour attirer et garder ses clients. L'hôtelier doit également se révéler être un bon gestionnaire afin que l'établissement fonctionne de manière optimale.



Il doit savoir gérer le stress et régler les soucis du quotidien qui peuvent perturber et ralentir l'activité de l'hôtel. Entièrement disponible, l'hôtelier doit être présent en permanence pour ses clients et pour ses équipes. Ce chef d'établissement doit disposer d'une bonne condition physique et psychologique pour motiver son personnel. Au final, ce professionnel doit être parfaitement polyvalent s'il désire que son hôtel fonctionne pour le mieux.

[RETOUR](#)

# Formation

Le directeur d'hôtel possède au minimum un BTS responsable d'hébergement ou un BTS hôtellerie-restauration. L'idéal est de prendre l'option mercatique et gestion hôtelière. La plupart du temps, il poursuit ses études dans une école de commerce ou en passant une licence professionnelle en hôtellerie internationale et hébergements touristiques ou encore management des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration. S'il le souhaite, l'hôtelier peut passer des masters professionnels dans le secteur de l'hôtellerie, du management du tourisme. Avant d'obtenir son poste de directeur, l'hôtelier a d'abord acquis et accumulé une grande expérience dans des postes opérationnels.



[RETOUR](#)

# Salaires

En tant qu'hôtelier, il sera possible de gagner un salaire compris entre 18 000 et 35 000 euros bruts par an. La rémunération brute mensuelle sera donc comprise entre 1 500 et 2 950 euros. La différence de rémunération peut s'expliquer par les années d'expérience ou par le prestige de l'établissement. Au début de sa carrière, un l'hôtelier gagne un salaire souvent compris entre 18 000 et 20 000 euros bruts par an. Cela correspond à un salaire net mensuel qui pourra atteindre les 1 300 euros.



Après plusieurs années d'expérience, le salaire peut être compris entre 30 000 et 35 000 euros par an. Cela correspond à un salaire brut mensuel compris entre 2 500 et 2 950 euros, et un taux horaire compris entre 16 et 20 euros bruts. Le salaire d'hôtelier ne répond à aucune grille salariale définie par l'État. L'employeur est donc parfaitement libre de fixer lui-même la rémunération de ce type de collaborateur.



[RETOUR](#)



Le directeur d'hôtel est un professionnel polyvalent: ses tâches sont nombreuses et très variées. Il dirige une équipe pluridisciplinaire au sein de son établissement: il se doit d'être un bon manager. En tant que responsable, il veille à la satisfaction de ses clients: il apporte une attention particulière à leur arrivée et leur départ. Il peut à la fois contrôler l'état des chambres, faire le point sur les résultats, mettre en place les budgets, définir des stratégies de long terme... tout dépend de la taille de son hôtel. Ses fonctions principales sont les suivantes:

- Gérer une équipe: en tant que directeur, il délègue des tâches à ses collaborateurs.
- Évaluation: il contrôle les chefs de services, suivant les objectifs qu'il fixe en amont.
- Activités ponctuelles: mise-en-place de budgets, négociations avec les fournisseurs...
- Définition des prix, afin de maximiser le taux d'occupation et les profits de son établissement.
- Analyse les résultats de son hôtel, et réoriente les stratégies en fonction du marché.
- Assure le développement commercial, et la promotion de l'hôtel à l'interne comme à l'externe: participation à des salons, partenariats avec les écoles hôtelières, réception d'étudiants pour des stages.

# Directeur



[RETOUR](#)

# Employer d'étages

Chargé de l'entretien et de la remise en état des chambres au sein d'un hôtel, l'employé d'étage, bien que fort discret, apparaît comme l'un des rouages indispensables du secteur de l'hôtellerie.



Il ou elle installe ou renouvelle les différents accessoires et produits mis à la disposition de la clientèle, enlève le linge sale, le compte et le trie avant de le transmettre au service de lingerie. Il ou elle vérifie le fonctionnement général de l'équipement des chambres et signale au responsable les détériorations éventuelles et les réparations à effectuer. Sa fonction et ses attributions sont différentes selon la classe de l'hôtel dans lequel elle travaille. On peut lui demander d'être spécialisée : préparer les petits déjeuners et les servir dans les chambres , nettoyer, repasser le linge des clients et effectuer des travaux de couture. Elle peut aussi exercer l'ensemble de ces tâches. Dans les hôtels importants, la femme de chambre ou le valet de chambre travaille sous la responsabilité d'une gouvernante. Chaque matin, celle-ci lui donne son plan de travail où figurent notamment les départs, les arrivées et les recouches

[RETOUR](#)

# Réceptionniste

L'accueil et l'orientation sont des fonctions essentielles de l'hébergement et précisément de l'hôtellerie. C'est à ces postes que le client se fait la première impression de son lieu d'accueil. Cette fonction primordiale est celle du réceptionniste



En effet, il est le premier contact du client et il est son interlocuteur le plus fréquent. Il s'occupe de recevoir les réservations, accueillir les clients, leur vendre les services hôteliers, recueillir leurs plaintes, donner des solutions à tous leurs problèmes, veiller à ce qu'ils ne manquent de rien, les facturer et encaisser les factures à leur départ. Il représente l'image de l'institution pour laquelle il travaille.

[RETOUR](#)

# vidéos

Une réceptionniste accueille des clients, elle explique le fonctionnement de l'hôtel (petit déjeuner, spa, chambre...)



Une femme de chambre prépare une suite pour les clients. Elle s'occupe ainsi du petit déjeuner, du service de blanchisserie et de la propreté de l'hôtel.

RETOUR