

Les entreprises, les types d'hébergements

quelque soit l'établissement, il s'agit toujours de prendre des réservations, d'accueillir les clients, d'agrémenter le séjour, de gérer et de facturer.

CENTRES D'HEBERGEMENT, FOYERS

ils sont généralement réservés à des membres d'associations, des salariés d'entreprises, des enfants, des étudiants, des jeunes, des retraités...ce sont des formules simples. Les séjours peuvent être courts ou plus longs. La restauration est quelquefois assurée.

GITES RURAUX, B & B (bed and breakfast)

ce sont des formules "chez l'habitant" qui proposent des séjours avec ou sans restauration, ces particuliers assurent le travail par eux-mêmes, généralement sans personnel.

HOTELLERIE DE PLEIN AIR

il s'agit des campings ou de location de bungalows, également de chalets ou maisons indépendantes situés dans des parcs, avec ou sans activités et restauration.

HOTELLERIE ECONOMIQUE

certaines chaînes hôtelières proposent des hébergements à bon prix, le personnel est réduit au minimum à la réception par des procédés automatiques, les réservations centralisées.

RESIDENCES LOCATIVES

ce sont des chambres ou appartements équipés de kichenettes dans lesquelles les services hôteliers sont proposés à la carte selon le choix du client. Avec ou sans restauration.

HOTELLERIE TRADITIONNELLE

ils s'agit des hôtels, avec ou sans restaurant, bar et autres équipements comme une piscine, classés selon le confort proposé, de 1 à 3 étoiles, appartenant à des indépendants.

HOTELLERIE DE CHAINE

les mêmes catégories d'hôtels (de 1 à 3 étoiles) mais "de marque" (*enseigne*), c'est-à-dire que les clients savent exactement ce qu'ils vont trouver comme type de confort et prestations, les établissements étant conçus pratiquement sur le même modèle.

HOTELLERIE DE LUXE ET PALACES

c'est le haut de gamme dans l'hébergement, des établissements dans lesquels les clients trouvent tout le confort souhaité : des restaurants, service en chambre, conciergerie, bar et club, salons, piscine, salle de sport, spas et soins...
Les établissements dits "palaces" sont ces grands hôtels qui ont une histoire, une architecture exceptionnelle, une clientèle de gens célèbres.

Tous les choix sont possibles, selon ses envies et capacités.

Les métiers et les aptitudes requises

Selon le type d'hébergement et son importance -la taille de l'établissement-, les postes sont plus ou moins nombreux, plus ou moins spécialisés.

<i>Organisation</i>	■ Directeur(trice) de l'hébergement
<i>Sourire, aisance</i>	■ Adjoint(e), assistant(e)
<i>Aimer les contacts</i>	■ Chef de réception
<i>Discrétion</i>	■ Premier(e) de réception
<i>Convivialité</i>	■ Responsable réception/réservations
<i>Savoir écrire et compter</i>	■ Revenu Manager
<i>Maintien corporel</i>	■ Directeur(trice) des ventes
<i>Fiabilité (confiance)</i>	■ Chef de brigade
<i>Habilité</i>	■ Réceptionniste
<i>Responsabilité</i>	■ Veilleur de nuit
<i>Autonomie</i>	■ Night auditor
<i>Patience</i>	■ Caissier(e)
<i>Réactivité</i>	
<i>Esprit d'équipe</i>	

**Des jobs
de confiance,
évolutifs**

Accéder aux métiers, la formation

Pour tous ces métiers d'accueil, de gestion des réservations et des comptes... des connaissances de base sont nécessaires. La pratique de langues étrangères est aussi demandée dans tous les cas pratiquement.

Ce sont des métiers ouverts, dont les besoins en personnel sont très importants.

La formation "terrain" :

Après une formation préliminaire pour acquérir les bases, l'apprentissage peut se poursuivre au sein de l'entreprise. Mais pour progresser, des formations sont nécessaires, comme : *l'accueil, les langues la vente...*

L'apprentissage, le contrat de professionnalisation :

C'est un contrat avec un école, une entreprise et vous. Vous apprenez dans le centre et chez l'employeur, à la fin un diplôme est attribué après un examen.

Les écoles hôtelières, les centres de formation initiale :

Les formations en réception sont délivrées par beaucoup d'écoles ou centres. (*voir "offres partenaires" "formations qualifiantes"*)

Certaines écoles proposent ensuite des qualifications plus spécialisées : "management", c'est-à-dire une formation pour des postes d'encadrement, "marketing et vente", pour une orientation plus commerciale.

Les changements de carrière :

Vous avez travaillé à différents postes d'accueil, dans d'autres métiers. Pour rejoindre l'hôtellerie, des formations sont nécessaires afin de pouvoir postuler aux emplois proposés.

Pour progresser :

La formation :

Les langues, la gestion, le management, les ventes... si vous voulez vous orienter vers l'encadrement ou le commercial.

L'expérience :

Les entreprises proposent des postes, c'est à vous d'évoluer et de progresser. Rien n'est définitivement acquis ni fini : les métiers sont évolutifs, il y a réellement plein d'opportunités.

L'expérience à l'international est toujours riche, elle ouvre l'esprit;



Les écoles et centres de formation. (formations qualifiantes)

Dans beaucoup de départements, il y a des centres de formation, des écoles ou des lycées spécialisés en hôtellerie "hébergement", éventuellement en management pour compléter la formation.

Voyez la liste dans "l'espace partenaires" de Monstaff, aux rubriques "écoles", "centres" ou "formations qualifiantes".

La formation permet d'acquérir les techniques de travail, d'accueil, de vente, la gestion, les langues avec de nombreux stages en entreprise. Les métiers de la réception demandent des connaissances techniques et surtout un savoir être : (des règles comportementales bien comprises et acquises).

Pour accéder à certains postes d'encadrement, les candidat(e)s diplômé(e)s auront plus de chances que les autodidactes.

Les centres de formation spécialisés. (formations courtes en entreprise)

Vous êtes en poste dans une entreprise, vous avez des droits pour votre formation professionnelle.

Afin de vous orienter vers les postes d'encadrement, vous pouvez entreprendre des formations courtes dites "de perfectionnement" avec l'accord de votre employeur.

A l'issue d'un cycle de formations, vous pourrez plus aisément répondre aux critères demandés pour le recrutement de Chef de brigade, responsable d'équipe, des réservations...

Les lycées et les écoles

LYCEE DES METIERS DE L'HÔTELLERIE ET DU TOURISME
TOULON PROVENCE MEDITERRANEE
Quartier St-Louis - Place Vatel - 83000 Toulon
Fax : 04/94/09/70/82 Tel : 04/94/09/70/80

lhtoulon@wanadoo.fr



DIPLOME PREPARE :
Mention complémentaire : Accueil réception (1 an)
NIVEAU : post BAC quel que soit le BAC Niveau IV
POUR ACCEDER : titulaires du BAC

Les associations, les concours.