



Vidéo sur la profession

Spécialiste en communication hôtelière

CFC



Que ce soit à la réception ou au téléphone dans les bureaux, les spécialistes en communication hôtelière sont les principaux interlocuteurs de la clientèle dans les hôtels. Ces professionnels sont en contact avec tous les services de leur établissement, gèrent les réservations et répondent aux questions des clients venus des quatre coins du monde. Ils apportent leur soutien dans le développement de mesures de marketing, ainsi que dans les activités d'autres secteurs tels que la cuisine, l'intendance ou le service au restaurant.

Qualités requises

J'aime le contact avec les gens

Les spécialistes en communication hôtelière sont chaque jour en contact avec de nombreuses personnes d'horizons différents. Ils font preuve d'ouverture d'esprit, se montrent aimables en toutes circonstances et veillent à proposer le meilleur service.

Je suis à l'aise avec les langues étrangères

Au téléphone, par e-mail ou à la réception, ces professionnels communiquent avec des personnes du monde entier. Ils sont capables de fournir des renseignements ou de vendre et de conseiller des produits dans différentes langues.

J'ai l'esprit d'équipe

Dans les hôtels, le travail est réparti entre plusieurs personnes. Les spécialistes en communication hôtelière travaillent en étroite collaboration avec leurs collègues, et assument des tâches dans les différents services de l'établissement.

Je sais résister au stress

Certaines situations peuvent être stressantes. Les clients ont parfois des demandes exigeantes, face auxquelles les spécialistes en communication hôtelière gardent toujours la tête froide.

J'ai le sens de l'organisation

Ces professionnels se distinguent par leur pensée en réseau et leurs talents d'organisation. Ils veillent à ce que les informations circulent correctement d'un secteur à l'autre, tout en s'assurant que les clients passent le meilleur séjour possible.

▼ Le quotidien des spécialistes en communication hôtelière est riche en rencontres et en échanges, que ce soit au téléphone ou en personne.



Environnement de travail

Les spécialistes en communication hôtelière travaillent dans toutes les catégories d'hôtels. Ils peuvent être employés par de grands établissements, où ils s'occupent généralement d'un secteur en particulier, ou dans de plus petits hôtels, au sein desquels ils assument des tâches variées. Ces professionnels travaillent principalement à la réception ou dans le secteur administratif (back-office), mais ils peuvent également intervenir au restaurant (service) et dans les étages (intendance).

Culture locale et internationale

Dans le secteur de l'hôtellerie, les horaires de travail sont variables. Les spécialistes en communication hôtelière sont amenés à travailler en soirée ou durant le week-end. Ils doivent en permanence s'adapter aux clients et être disponibles pour répondre à leurs questions. Maîtrisant en particulier l'anglais et l'allemand, ces professionnels peuvent communiquer avec une clientèle issue d'horizons différents. Dans les moments de grande affluence, ils soutiennent leurs collègues, par exemple en les épaulant au bar, en cuisine ou à l'intendance.

Formation CFC



Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



Durée 3 ans



Entreprise formatrice

Hôtels de toutes tailles et catégories. En 1^{re} année, les apprenti-e-s sont généralement amenés à travailler dans les différents secteurs de l'hôtel: intendance, service et cuisine. En 2^e et 3^e années, la réception et le back-office deviennent leurs lieux de travail principaux.



École professionnelle

- Formation en entreprise: les cours théoriques, y compris les cours interentreprises, ont lieu sous forme de blocs de plusieurs semaines à l'hôtel-école de Martigny VS. Les apprenti-e-s sont hébergé-e-s sur place.
- Formation duale-mixte à Sion VS: en 1^{re} année, les cours théoriques ont lieu à plein temps, puis 1 jour par semaine en 2^e et 3^e année.

Contenus de formation: conseil et encadrement des clients et des partenaires; conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations; organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs;

garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale, du sport, de l'anglais et d'une deuxième langue nationale.



Cours interentreprises

Les cours interentreprises sont répartis sur 15 jours au total. Thèmes abordés: communication empathique, planification efficace, pensée durable et approfondissement pratique des tâches dans le front-office et le back-office, ainsi que dans les autres domaines de l'hôtellerie.



Titre délivré

Certificat fédéral de capacité CFC de spécialiste en communication hôtelière



Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée en principe sans examen, selon la filière choisie.

«L'hôtellerie est un secteur où l'on grandit à une vitesse folle»

Julie McKay effectue son apprentissage de spécialiste en communication hôtelière dans un établissement employant une trentaine de collaborateurs. Grâce à sa formation axée sur la polyvalence, les multiples facettes de l'hôtellerie n'ont plus aucun secret pour elle.

C'est dans un magnifique hôtel trois étoiles situé au bord du lac Léman que se forme Julie McKay. «L'établissement est très chaleureux, on y accueille les clients en amis», précise la jeune femme. Au cours de son apprentissage, elle a découvert les différents aspects de la gestion d'un hôtel.

Son quotidien professionnel est ainsi rythmé par une grande diversité de tâches, telles que l'accueil des clients à la réception, le service au restaurant, ou encore le nettoyage et la préparation des chambres. «Ce que j'aime, dans mon métier, c'est ce côté touche-à-tout. Cela change tout le temps», souligne Julie McKay, qui figure parmi les rares collaborateurs de l'établissement à évoluer au sein d'autant de domaines différents.

L'humain au cœur du métier

Touristes suisses et étrangers, voyageurs d'affaire ou encore artistes: la clientèle de l'hôtel varie au gré des saisons. Les nombreux échanges et contacts avec ces visiteurs constituent, selon la jeune apprentie, l'un des points

forts du métier. «Quand on sourit aux gens et qu'ils nous le rendent en retour, cela met tout le monde de bonne humeur.»

Très timide à ses débuts, Julie McKay a appris, durant son apprentissage, à s'ouvrir aux autres et à s'affirmer. «On évolue très vite» commente-t-elle. «En 3 ans, je n'arrive toujours pas à réaliser à quel point j'ai changé.» Dans un secteur où le regard de l'autre a une certaine importance, la jeune professionnelle a su apprendre à gérer des situations complexes, telles que le mécontentement d'un client. Elle a notamment reçu de nombreux conseils et astuces grâce aux cours à l'hôtel-école. «Avec le temps, je me suis endurcie. J'ai appris à ne pas prendre les choses personnellement», ajoute l'apprentie.

De la diversité avant tout

Arrivée au terme de sa formation, Julie McKay souhaite se diriger vers l'événementiel, un secteur qui l'a toujours beaucoup intéressée et dont elle a eu un aperçu dans le cadre



Julie McKay

19 ans, spécialiste en communication hôtelière CFC en 3^e année de formation dans un hôtel de taille moyenne

des cours professionnels. Elle y a notamment découvert l'organisation d'événements, la création de sites Internet ainsi que la gestion d'équipes. «J'aimerais idéalement travailler pour une entreprise qui organise différents types de manifestations, telles que des mariages, des séminaires ou encore des expositions, car j'adore toucher à tout», précise-t-elle. Cela afin d'élargir sa palette de compétences et de poursuivre sa quête de nouvelles expériences.

✓ Les spécialistes en communication hôtelière maîtrisent de nombreux domaines d'activité, dont le service.



✓ Des chambres propres et décorées avec soin sont essentielles pour passer un agréable séjour à l'hôtel.





◀ À la réception, Ethan Roth accueille les clients et les renseigne sur les offres de l'hôtel.

De la ville à la montagne

Situé dans une station au cœur des Alpes, l'hôtel dans lequel travaille Ethan Roth accueille chaque jour des visiteurs venus du monde entier. Actuellement responsable de la coordination des réservations, ce jeune professionnel a effectué sa formation dans une petite ville, au sein d'un établissement traditionnel.

L'hôtel trône comme un château au-dessus de la station alpine. Derrière lui, les montagnes s'élèvent et les télécabines emmènent les touristes vers les sommets pour skier ou se promener. L'intérieur de l'établissement brille par son design raffiné, ses lustres ornant les plafonds et ses œuvres d'art décorant les murs.

Son propre chef

Ethan Roth s'active au back-office derrière la réception. Ce spécialiste en communication hôtelière travaille uniquement la journée, ce qui est

plutôt inhabituel dans l'hôtellerie. «Au sein des grands établissements, la répartition des tâches est très marquée. Il y a beaucoup de chefs et d'assistants», relève Ethan Roth. «Ici, je suis responsable des réservations, sans subalternes. Je suis tout simplement mon propre chef», précise le jeune homme en souriant. Au quotidien, Ethan Roth répond aux demandes de réservation par téléphone ou par e-mail, conseille les clients ou mène des entretiens de vente. Lors des moments de calme à la réception, il aide ses collègues des autres secteurs de l'hôtel. C'est durant son apprentissage que le jeune homme a découvert la polyvalence du métier. Il a été formé aux tâches les plus diverses, allant du service au bar au back-office, en passant par l'accueil à la réception.

Hôtel de luxe à la montagne

Ethan Roth s'est intéressé aux métiers de l'hôtellerie par le biais d'un ami. Après avoir effectué un stage au sein d'un établissement dans lequel il s'est plu, le jeune homme a décidé d'y rester



^ Une attention aux moindres détails est nécessaire pour offrir le meilleur service aux clients.

pour suivre son apprentissage de spécialiste en communication hôtelière. Une fois son CFC en poche, il a par la suite reçu une offre pour travailler à la montagne, dans l'hôtel qui l'emploie actuellement. «Je ne me rendais pas compte à quel point l'endroit était éloigné de la ville, mais cela m'a tout de suite plu», relève Ethan Roth. «En hiver, je peux aller skier les jours de congé et je suis sur les pistes en très peu de temps.»

À l'écoute des clients

Le quotidien d'Ethan Roth s'accompagne aussi de défis à relever. Les clients qui fréquentent l'établissement sont parfois très exigeants. Le jeune homme doit alors faire preuve de beaucoup de diplomatie. «Par exemple, il est parfois difficile d'expliquer à une personne qui a annulé à la dernière minute que nous ne pouvons pas rembourser les frais de sa chambre...» Malgré des situations parfois complexes, Ethan Roth s'estime satisfait de son travail. «J'arrive même à profiter de temps en temps de l'offre de l'hôtel, en allant à la salle de fitness ou à l'espace wellness!»



Ethan Roth

21 ans, spécialiste en communication hôtelière CFC, travaille dans un hôtel de luxe

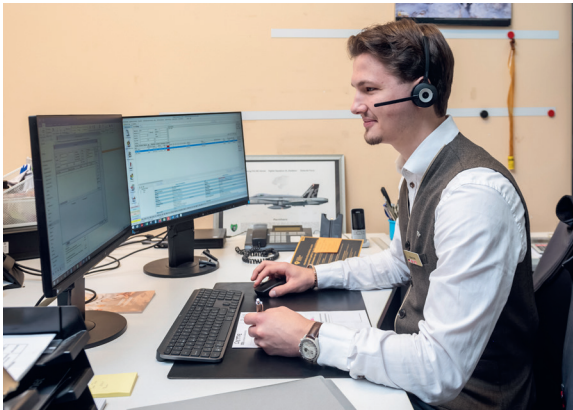


^ **Accueillir les clients à la réception** Les spécialistes en communication hôtelière se tiennent à la disposition des clients, de leur arrivée jusqu'à leur départ. Ils leur communiquent avec amabilité toutes les informations nécessaires au bon déroulement de leur séjour.



^ **Servir les clients à table ou au bar** Au restaurant ou au bar de l'hôtel, ces professionnels prennent en compte les souhaits des clients, les conseillent et leur servent les plats et les boissons.

> **Enregistrer les réservations** À la réception ou au back-office, les spécialistes en communication hôtelière traitent les demandes par téléphone ou par e-mail. Ils renseignent les clients sur les offres de l'hôtel et gèrent les réservations.



^ **Développer des mesures de marketing** Ces professionnels organisent des excursions, des événements ou des actions de promotion. Ils s'occupent de la présentation de l'hôtel sur les flyers, le site Internet et les réseaux sociaux.



^ **Conseiller les clients** Appeler un taxi, réserver une table au restaurant ou donner les horaires des bus: les spécialistes en communication hôtelière répondent à toutes les demandes des clients.



< **Préparer des plats** Ces professionnels soutiennent aussi l'équipe de cuisine en préparant des plats simples.

^ **Entretien des chambres** Ils participent également au nettoyage des chambres. Ils font les lits et veillent à ce que les pièces soient entretenues et décorées avec soin.



^ **Effectuer des tâches administratives** Gérer les dossiers des clients, tenir la comptabilité courante, ou encore traiter la correspondance: ces tâches font également partie du métier.



Marché du travail

Chaque année en Suisse, quelque 200 apprenti-e-s terminent leur formation de spécialiste en communication hôtelière. Face à l'important engouement pour cette profession, seuls une recherche active et un réel intérêt pour le métier permettent de trouver une place d'apprentissage. Les professionnels qualifiés sont en revanche très recherchés sur le marché du travail.

De nombreuses opportunités d'évolution

Il existe de nombreuses possibilités de formation continue et de bonnes perspectives d'évolution dans le secteur de l'hôtellerie. Souvent, les spécialistes en communication hôtelière assument des tâches de gestion dès la fin de leur apprentissage, dans le cadre desquelles ils sont amenés à diriger une équipe ou à assumer la responsabilité d'un secteur de l'établissement. Les places de travail se situent non seulement dans les villes et les zones touristiques, mais aussi dans les autres régions du pays, ainsi qu'à l'étranger.

✓ Les spécialistes en communication hôtelière sont rapidement amenés à assumer des responsabilités.



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

Cours: offres proposées par les institutions de formation ou les associations professionnelles GastroSuisse et HotellerieSuisse

Apprentissage raccourci: gestionnaire en hôtellerie-intendance, spécialiste en restauration, cuisinier-ière

Brevet fédéral BF: chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration, chef-fe de réception, responsable de la restauration, responsable du secteur hôtelier-intendance

Diplôme fédéral DF: chef-fe du secteur hôtelier-intendance, chef-fe de la restauration

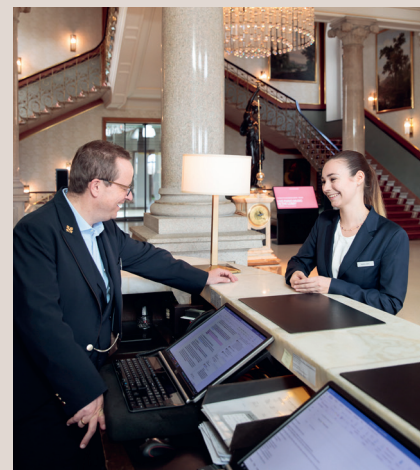
École supérieure ES: hôtelier/ère-restaurateur/trice

Haute école spécialisée HES: bachelor en Hospitality Management, en tourisme



Chef, cheffe de réception BF

Ces professionnels sont responsables de l'accueil des clients et de la gestion des réservations dans les hôtels. Ils s'occupent de la direction du personnel de réception, de la comptabilité et de la mise en œuvre de concepts de marketing. Cet examen professionnel est accessible aux personnes disposant d'au moins trois ans d'expérience dans le domaine de la réception/administration et qui ont validé les modules de formation nécessaires.



Hôtelier-restaurateur, hôtelière-restauratrice ES

Les hôteliers-restaurateurs dirigent des entreprises dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. En tant que cadres, ils disposent de connaissances approfondies dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration, de l'économie et de la gestion d'entreprise. Cette formation peut être suivie en cours d'emploi ou à plein temps. Elle est accessible aux personnes titulaires d'un CFC.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.metiershotelresto.ch, informations sur les métiers de la branche de l'hôtellerie et de la restauration

www.carrierehotelresto.ch, vue d'ensemble des formations initiales et continues dans l'hôtellerie-restauration

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires

Impressum

1^{re} édition 2024
© 2024 CSFO, Berne. Tous droits réservés.
ISBN 978-3-03753-180-8

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Éditions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une agence spécialisée des cantons (CDIP) et est soutenu par la Confédération (SEFRI).

Enquête et rédaction: Michael Spahr, Berne; Emilie Chassot, Sara Artaria, CSFO **Traduction:** Quentin Meier, Lausanne **Relecture:** Elian Schmid, Nicolas Dévaud, HotellerieSuisse; Mike Bürkli, GastroSuisse; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Maurice Grüning, Zurich; Thierry Porchet, Chavornay;

Dominique Meienberg, Zurich **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse **Réalisation:** Roland Müller, CSFO **Impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3245 (1 exemplaire), FB2-3245 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.