

Les métiers de l'hôtellerie restauration

LE SERVICE D'ÉTAGE ET DE RÉCEPTION



Centre de Formation de la Chambre de métiers et de l'artisanat Hauts-de-France

AU QUOTIDIEN

De l'accueil des clients à la gestion des réservations, en passant par la comptabilité et la coordination des équipes, le (la) réceptionniste d'hôtel jongle avec les responsabilités, tout en gardant le sourire.

Le (la) gouvernante a un regard aiguisé du détail, de la poussière sur un meuble à l'ampoule grillée, rien ne doit lui échapper. Chargé(e) de superviser et de gérer une équipe de personnel de chambre, il (elle) est un personnage clé de l'hôtel.

COMPÉTENCES REQUISES



Les savoir-être

Être diplomate, réactif et efficace.
Savoir travailler en équipe et avoir le sens des relations avec la clientèle.



Les savoir-faire

Gérer et organiser le service.
Planifier et anticiper les besoins
Maîtriser les techniques de commercialisation.



Les savoirs

Connaître l'offre de service de l'hôtel et les informations touristiques et culturelles à proximité.
La maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères peut se révéler indispensable.



cma.hautsdefrance



09 72 72 72 07



cma.hautsdefrance



@CMA_HdF



cma-hautsdefrance



cma-hautsdefrance.fr



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

HAUTS-DE-FRANCE

LE SERVICE D'ÉTAGE ET DE RÉCEPTION

PARCOURS PROPOSÉ

TITRES, DIPLÔMES	DURÉE	LILLE EURARTISANAT
MC* Accueil et réception	1 an	✓
BP Gouvernant(e)	2 ans	✓

*MC : mention complémentaire (accessible après CAP) - BP : Brevet professionnel - BTS : Brevet Technique Supérieur

TITRES ET DIPLÔMES DE LA FILIÈRE

● Titulaire d'une MC Accueil et réception (diplôme de niveau 4)

Il (elle) a pour fonctions principales d'accueillir la clientèle à la réception d'un hôtel ou de toute autre structure d'hébergement. Il (elle) contribue à la vente des services de l'hôtel et à la fidélisation de la clientèle. Il (elle) gère le planning des réservations de chambres, traite les dossiers clients et en assure le suivi, facture les prestations et encaisse les paiements. Il (elle) reçoit et informe les clients sur les sites et les événements touristiques et sur toutes les questions relatives à leur séjour.

● Titulaire d'un BP gouvernant(e) (diplôme de niveau 4)

Il (elle) exerce dans les hôtels, les résidences hôtelières et les établissements para-hôtelières. Il (elle) est responsable de la présentation et du confort des chambres. Ce métier suppose d'avoir un sens aigu de la propreté et le goût de l'aménagement intérieur. Ses fonctions relèvent de l'animation d'équipe, de la gestion du matériel et des produits. Il (elle) établit le planning des personnels (femmes de chambre, lingères) dont il (elle) encadre le travail. Il (elle) contrôle la propreté et l'hygiène (linge, chambres, sanitaires), gère les stocks et la distribution du matériel (linge, produits d'entretien, etc.) et vérifie la maintenance des équipements. Il (elle) s'occupe des relations avec les fournisseurs ou les sous-traitants. Il assure le suivi des demandes et des réclamations des clients à l'étage.

DÉBOUCHÉS

Les lieux d'exercice sont divers, les hôtels, les résidences hôtelières et les établissements para-hôtelières que ce soit en France ou à l'étranger. Avec l'expérience, le (la) réceptionniste peut rapidement devenir premier(e) réceptionniste ou chef de réception. Il y a également des perspectives de postes d'encadrement ou d'attaché(e) commercial. Le (la) gouvernant(e) pourra devenir premier(e) gouvernant(e), assistant(e) gouvernant(e) général(e) puis gouvernant(e) général(e).

FORMATIONS PROPOSÉES

● EN APPRENTISSAGE

• Contrat d'apprentissage (16-29 ans)

« Étudiant(e) des Métiers », l'apprenti(e) a le statut de salarié(e). Il (elle) effectue une formation théorique et pratique, en alternance entre l'entreprise et le centre de formation.

● EN FORMATION CONTINUE

Titulaires d'un autre CAP (connexe ou non) et désirant se perfectionner.

Adultes : Compte Personnel de Formation (CPF) de transition professionnelle, Pro A (reconversion ou promotion par alternance), Plan de Développement Compétences.

Découpage possibles des formations en blocs de compétences, selon l'organisme certificateur.

