orientation
.ch

Cheffe de réception BF
Chef de réception BF

Restauration, hôtellerie | Tourisme

En tant que cheffe ou chef de réception, vous accueillez et prenez les réservations des hôtes dans les établissements hôteliers. Vous dirigez le personnel de la réception et de la conciergerie. Vous vous occupez également de la comptabilité, des finances et du marketing.

Tâches

Réception et renseignement

- Gérer les réservations et les annulations de séjour
- Planifier l'occupation des chambres
- Accueillir les clients et procéder à leur enregistrement, les renseigner sur les prestations de l'hôtel et organiser le transport des bagages
- Répondre aux demandes des clients
- Traiter les réclamations et chercher des solutions
- Aider les clients lors de leur départ et prendre congé des hôtes

Gestion d'entreprise et finances

- Planifier les horaires du personnel de la réception et lui donner des instructions
- Coordonner la collaboration avec les autres départements de l'hôtel, comme la cuisine ou le service d'entretien
- Analyser et assurer la qualité des prestations en procédant par exemple à des enquêtes de satisfaction
- Veiller au respect des normes en vigueur, par exemple en matière d'hygiène ou de sécurité au travail
- Garantir le bon fonctionnement de la logistique et gérer les stocks
- Gérer la comptabilité ainsi que les finances, et établir des bilans, par exemple pour avoir une vue d'ensemble des investissements

Marketing et vente

- Identifier les tendances, élaborer et mettre en œuvre de nouvelles idées de prestations
- Rechercher de nouveaux clients; élaborer et vendre des offres comme l'organisation de séminaires ou de mariages
- Assurer la communication au sein de l'entreprise ainsi qu'avec les clients et les partenaires externes

- Lire et interpréter des statistiques, des indicateurs clés et des études de marché
- Contribuer à l'élaboration d'un concept marketing incluant, par exemple, de la publicité dans les magazines ou sur les réseaux sociaux

Environnement de travail

En tant que cheffe ou chef de réception, vous exercez vos activités à la réception et effectuez des tâches administratives au bureau. Vos horaires de travail sont irréguliers et vous travaillez parfois le soir, le week-end et les jours fériés. La maîtrise d'au moins une deuxième langue nationale ainsi que de l'anglais est indispensable.

Vous occupez des postes à responsabilités dans des établissements hôteliers. De bonnes connaissances en langues étrangères vous ouvrent de nombreuses possibilités d'emploi en Suisse et à l'étranger.

Qualités requises et intérêts

Qualités requises

- Aptitude à diriger et gérer une équipe
- Facilité d'expression orale
- Facilité pour les langues
- Présentation soignée
- Sens de l'accueil
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Courtoisie et tact
- Capacité de planification et d'organisation

Intérêts

- Diriger et assumer des responsabilités
- Avoir des contacts avec d'autres personnes
- Utiliser les langues

Formation

Cette formation est généralement modulaire et s'acquiert en emploi.

Offre d'études

Tout afficher
https://orientation.ch/fr/recherche/formations?profession=128499

Durée

- 1 à 2 ans

Conditions d'admission

Les conditions d'admission figurent dans le **règlement** (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/download/3207).

Titre obtenu

- Brevet fédéral de cheffe ou de chef de restauration

Formations continues

Cours

- Cours d'**Hotel & Gastro** (https://hotelgastro.ch/fr/cours-specialises/?fachbereich=management)

Diplôme fédéral

- Chef-fe de la restauration collective DF
- Chef-fe d'entreprise de l'hôtellerie et de la restauration DF

Professions voisines

Profession
Responsable de la restauration BF

https://orientation.ch/fr/professions/responsable-de-la-restauration-bf

Profession
Chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration BF

https://orientation.ch/fr/professions/chef-fe-detablissement-de-lhotellerie-et-de-la-restauration-bf

Autre information

Numéro Swissdoc

0.220.9.0

Liens utiles

Hotel & Gastro Union (https://www.hotelgastrounion.ch/fr)

Organisation des employés de l'hôtellerie-restauration

HotellerieSuisse (https://www.hotelleriesuisse.ch/fr)

Association des établissements d'hébergement suisses

Bases legales (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/78043?lang=fr)