Hôte d'accueil
Hôtesse d'accueil

Description

L'hôte ou l'hôtesse d'accueil se chargent d'accueillir les visiteurs d'une entreprise, d'un site ou d'une manifestation particulière (congrès, exposition, comptoir, assemblée) ou orientent le public à l'intérieur d'un service administratif. Dans le domaine touristique, ils reçoivent les vacanciers attendus à l'aéroport ou dans un hôtel. Ils les informent et les guident, distribuent de la documentation et demeurent attentifs aux requêtes que l'on peut leur adresser.

Leurs principales activités consistent à:

Accueil et conseil aux touristes et visiteurs

- accueillir les touristes dans les aéroports, les informer des moyens de transport à disposition, les conduire à leur hôtel, les faire patienter;
- accueillir les clients et visiteurs de grandes entreprises;
- consulter diverses sources (catalogues, annuaires, fichiers, bases de données informatiques) afin de répondre aux questions posées par les clients;
- lors de congrès ou de séminaires, vérifier l'identité des visiteurs, distribuer la documentation, les badges, informer le public du déroulement des manifestations prévues et préciser l'endroit où elles ont lieu;

Planification et organisation

- planifier des activités récréatives et culturelles ainsi que des excursions;
- organiser les transports, accompagner les clients à certains endroits (hôtel, restaurant, salle de conférences);
- se tenir au courant de toute modification de programme et diffuser les informations en plusieurs langues si nécessaire;
- conseiller les organisateurs quant à la décoration du lieu d'accueil (décoration florale, choix des couleurs, etc.);
- s'occuper de la réservation des chambres d'hôtels, des tables au restaurant;
- s'enquérir des objets perdus par les clients;
- enregistrer les réclamations et leur donner suite.

Environnement de travail

L'hôte ou l'hôtesse d'accueil engagés pour la durée d'un comptoir, d'une exposition ou d'une manifestation présentent et font la promotion de produits. Leur travail est astreignant (station debout prolongée) et les horaires irréguliers (de nuit et/ou pendant le week-end). Ils peuvent être tenus de porter un uniforme.

A la réception d'un hôtel, d'une entreprise ou dans un service administratif, leur cadre de travail est fixe, mais dans tous les cas, ils doivent faire preuve de souplesse et d'efficacité dans leurs tâches d'accueil du public.

Formation

La formation d'hôte ou d'hôtesse d'accueil s'acquiert dans une école privée.

Lieux

- divers lieux de Suisse romande.

Pour plus de détails, consulter
www.orientation.ch/perfectionnement

Durée

- variable, 1 à 2 ans.

Conditions d'admission (variables selon les écoles)

- scolarité obligatoire achevée;
- CFC, maturité gymnasiale ou titre équivalent;
- bonne culture générale et connaissances en langues étrangères;
- 18 ans minimum dans certaines écoles;
- test d'entrée et/ou entretien personnel.

Titre obtenu

- diplôme de l'école sans reconnaissance officielle.

Contenu (variable selon les écoles)

- français, langues étrangères, géographie touristique, culture générale, économie, droit, marketing, outils informatiques, organisation de voyages, relations publiques;
- etc.

© SDBB | CSFO - orientation.ch - 26.10.2021

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Sens de l'accueil
- Facilité pour les langues
- Présentation soignée
- Facilité d'expression
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Disposition à de fréquents déplacements
- Résistance nerveuse

Perspectives professionnelles

L'hôte ou l'hôtesse d'accueil trouvent des débouchés tout particulièrement dans le secteur touristique (complexes de vacances, centres de loisirs, de cures, sites visités tels que musées, monuments, etc.) ou dans le secteur hôtelier.

Ils peuvent être délégués à l'étranger durant la saison touristique et travailler sous la direction d'un "resident manager" (organisation et vente d'excursions, conseils et aide aux touristes, accompagnement lors de formalités, etc.). Des postes leur sont aussi offerts au sein des compagnies aériennes et maritimes, dans les offices de tourisme, les administrations et les relations publiques.

Perfectionnement

Les hôtes d'accueil peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours de langues étrangères, de techniques de communication, d'informatique, d'accueil des clients, d'organisation de manifestations, etc.;
- agent-e de voyages IATA-FUAAV, formation en emploi, divers lieux de Suisse romande;
- apprentissage d'employé-e de commerce branche HGT, 3 ans en entreprise ou en école (Lausanne);
- brevet fédéral d'assistant-e en tourisme, formation modulaire, en emploi, plusieurs localités romandes;
- etc.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Agent de voyages/Agente de voyages
- Cabin Crew Member/Cabin Crew Member
- Guide touristique BF/Guide touristique BF

Adresses

Fédération suisse des écoles privées
Hotelgasse 1
Case postale
3000 Berne
Tél.: 031 328 40 50
http://www.swiss-schools.ch