

Description

L'hôtesse ou l'hôte d'accueil accueillent 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, ces professionnels reçoivent les vacanciers à l'aéroport ou dans un hôtel. Elles et ils informent les touristes et les guident, distribuent de la documentation et répondent à leurs requêtes.

Leurs principales activités consistent à:

Accueil et conseil

- 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 leur horaire et 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
- retrouver et restituer des objets perdus par les clients
- enregistrer les réclamations et leur donner suite

Environnement de travail

Les hôtesse et hôtes 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 et demande de rester debout durant de longues heures. Leurs horaires sont irréguliers et comprennent du travail de nuit et/ou pendant le week-end et jours fériés. Ces professionnels 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, les hôtesse et hôtes d'accueil doivent faire preuve de souplesse, de tact et d'efficacité dans leurs tâches.

Formation

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

Lieux

- Divers lieux en Suisse romande

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

Durée

- entre 1 et 2 ans

Conditions d'admission (selon les écoles)

- Scolarité obligatoire achevée
- Certificat fédéral de capacité (CFC), maturité gymnasiale ou titre équivalent
- Bonne culture générale et connaissances en langues étrangères
- 18 ans minimum dans certaines écoles
- Permis de conduire
- Test d'entrée et/ou entretien personnel

Titre obtenu

- Certificat/diplôme de l'école

Contenu (à titre indicatif)

- Français
- Langues étrangères
- Géographie touristique
- Culture générale
- Économie
- Droit
- Marketing
- Outils informatiques
- Organisation de voyages
- Relations publiques
- etc.

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'hôtesse ou l'hôte 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.

Elles et 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 hôtesse et 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
- apprentissage d'employé-e de commerce branche HGT
- brevet fédéral d'assistant-e en tourisme ou de guide touristique
- etc.

Pour plus de détails, consulter [orientation.ch/perfectionnement](https://www.orientation.ch/perfectionnement).

Professions voisines

- 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.: +41 31 328 40 50
<https://www.swiss-schools.ch>