

## Description

Le ou la spécialiste en communication hôtelière accueillent, conseillent et encadrent la clientèle d'un hôtel. Ils assurent le suivi de celle-ci et sont en contact avec les différents partenaires de l'entreprise. Ils collaborent aux actions de promotion de l'hôtel, gèrent le travail administratif, sont responsables des stocks de marchandises et assurent la coordination entre les services. Une connaissance des langues étrangères est indispensable.

Leurs principales activités consistent à:

### Cuisine et restauration

- préparer des mets simples et des boissons;
- aménager les espaces publics (dressage des tables et décoration de salle);
- accueillir et accompagner les clients dans la salle de restaurant, les conseiller sur les menus et les boissons;
- participer au service en salle;
- s'occuper des achats, du stockage des produits et de l'élimination des déchets;

### Hôtellerie et intendance

- effectuer des tâches de nettoyage dans l'ensemble des secteurs de l'hôtel et du restaurant;
- préparer le linge pour les chambres;
- gérer le stock de matériel pour les bureaux;
- s'occuper de l'économat et des espaces publics (salles de séminaire, centre wellness, etc.);
- décorer l'établissement en créant des ambiances adaptées à chaque secteur;

### Réception et administration

- prendre les réservations et saisir les données des clients;
- gérer l'arrivée et le départ des clients (check-in, check-out);
- répondre aux demandes des clients lors de leur séjour;
- vendre et conseiller des produits et services (offres de chambres, événements; offres de bien-être, fitness, séminaires, location de vélos, etc.);
- planifier des offres hôtelières et/ou touristiques en collaboration avec les entreprises partenaires, demander et comparer des offres;
- gérer les communications (par téléphone ou par mail);
- tenir une comptabilité simple et s'occuper de la gestion des dossiers des collaborateurs;
- traiter la correspondance interne et externe dans différentes langues.

### Environnement de travail

Les spécialistes en communication hôtelière travaillent en collaboration avec les autres professionnels de l'hôtellerie et de la restauration (spécialistes en restauration, spécialistes en hôtellerie, employés de commerce, etc). Dans les petits hôtels, ils travaillent en tant que collaborateurs polyvalents, alors que dans les grands établissements, ils peuvent être responsables d'un domaine spécifique (bureau, réception). Leurs horaires de travail sont irréguliers (travail le soir et le week-end).

## Formation

La formation de spécialiste en communication hôtelière s'acquiert par un apprentissage en entreprise ou par une formation duale-mixte.

### Lieux

En entreprise

- formation pratique dans un hôtel (3 à 4 jours par semaine);
- formation théorique, y compris les 15 jours de cours interentreprises (1<sup>re</sup> année 2 x 10 semaines, 2<sup>e</sup> année 2 x 8 semaines, 3<sup>e</sup> année 2 x 5 semaines) à l'Hôtel-école de Suisse romande à Martigny.

Formation duale-mixte

- 1<sup>re</sup> année: formation en école à plein temps (théorie et pratique) à Sion;
- 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> année: formation en entreprise, selon le modèle dual (signature d'un contrat d'apprentissage de 2 ans) et formation théorique à l'école professionnelle à Sion;
- cours interentreprises (15 jours sur 2,5 ans).

Pour plus de détail, consulter

[www.orientation.ch/ecoles](http://www.orientation.ch/ecoles)

### Durée

- 3 ans.

### Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- certaines entreprises ou écoles recourent à un examen d'admission;
- bonnes connaissances d'anglais et d'allemand (pour les Romands).

### Titre obtenu

- certificat fédéral de capacité (CFC) de spécialiste en communication hôtelière.

### Contenu

Branches théoriques (sur 3 ans):

- conseil et encadrement des clients et des partenaires;
- conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations;
- organisation et mise en oeuvre de processus de travail administratif;
- garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité;
- anglais et allemand.

Possibilité d'obtenir une maturité professionnelle pendant l'apprentissage ou après l'obtention du CFC, selon des modalités variables d'un canton à l'autre.

## Qualités requises

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

- Sens de l'accueil
- Aptitude à travailler en équipe
- Courtoisie et tact
- Facilité pour les langues
- Présentation soignée
- Résistance nerveuse
- Facilité d'expression

## Perspectives professionnelles

Les spécialistes en communication hôtelière trouvent des débouchés dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

Après leur formation initiale, et en multipliant leur expérience sur le terrain, à l'étranger ou dans divers types d'établissements, ils peuvent devenir chefs de secteur ou occuper des postes à responsabilité.

### Perfectionnements

Les spécialistes en communication hôtelière peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours organisés par les écoles et les associations professionnelles;
- apprentissage complémentaire dans une profession de la branche (spécialiste en restauration, spécialiste en hôtellerie, cuisinier-ère);
- brevet fédéral de chef-fe de réception, responsable de la restauration, responsable du secteur hôtelier-intendance ou chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration;
- diplôme fédéral de chef-fe de la restauration, chef-fe du secteur hôtelier-intendance ou chef-de de la restauration collective;
- diplôme d'hôtelier-restaurateur/hôtelière-restauratrice ES;
- diplôme de gestionnaire en tourisme ES;
- Bachelor of Science HES en hôtellerie et professions de l'accueil;
- Bachelor of Science HES en économie d'entreprise, en tourisme, en droit économique, en International Business Management, en information documentaire ou en informatique de gestion;
- etc.

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

## Professions voisines

- Cafetier-restaurateur et hôtelier/Cafetière-restauratrice et hôtelière
- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC
- Gestionnaire en intendance CFC/Gestionnaire en intendance CFC
- Spécialiste en hôtellerie CFC/Spécialiste en hôtellerie CFC
- Spécialiste en restauration CFC/Spécialiste en restauration CFC
- Spécialiste en restauration de système CFC/Spécialiste en restauration de système CFC

## Adresses

Ecole professionnelle commerciale et artisanale de Sion (EPCAs)  
Avenue de France 25  
1950 Sion  
Tél.: 027 606 43 00  
<http://www.epcasion.ch/>

Gastrosuisse  
Formation professionnelle  
Avenue Général-Guisan 42a  
1009 Pully  
Tél.: 021 721 08 30  
<https://www.metiershotelresto.ch>  
<https://www.gastrosuisse.ch/fr>

Hotel & Gastro formation  
Route des Pressoirs 8  
1027 Lonay  
Tél.: 021 804 85 30  
<http://www.hotelgastro.ch/fr>

Hôtel-école de Suisse romande  
Rue Marconi 19  
1920 Martigny  
Tél.: 021 331 40 70  
<http://www.hotels-ecoles.ch>

Hotelleriesuisse  
Monbijoustrasse 130  
Case postale  
3001 Berne 1  
Tél.: 031 370 41 11  
<https://www.hotelleriesuisse.ch>  
<https://www.metiershotelresto.ch>