

LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE-RESTAURATION :

« ACCUEILLIR, CONSEILLER, SERVIR »

❖ Agent de réservation

- **Vos missions**

- ✓ Vous assurez un accueil téléphonique de qualité.
- ✓ Vous proposez une réponse adaptée aux besoins du client en tenant compte des possibilités de l'établissement.
- ✓ Vous respectez les argumentaires de vente de l'établissement.
- ✓ Vous optimisez l'occupation et le prix de vente.
- ✓ Vous assurez un suivi rigoureux des réservations.
- ✓ Vous respectez et appliquez la politique commerciale de l'établissement.

- **Vos qualités**

- ✓ Vous avez le sens de l'accueil et de la communication.
- ✓ Vous avez une grande capacité d'écoute et d'attention.
- ✓ Vous avez une bonne élocution et un excellent contact téléphonique.
- ✓ Vous connaissez l'environnement géographique et concurrentiel de l'établissement.
- ✓ Vous aimez travailler en équipe.
- ✓ Vous êtes bilingue anglais-français.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Responsable d'équipe Réservation
- ✓ Chargé de clientèle
- ✓ Responsable Réservation
- ✓ Réceptionniste

- **Formation**

- ✓ BTS Management en Hôtellerie-restauration (MHR)
- ✓ BTS Tourisme

❖ Barman

- **Vos missions**

- ✓ Vous accueillez les clients et contribuez à l'animation de l'espace bar.
- ✓ Vous assurez la préparation des boissons et cocktails et leur distribution auprès des clients.
- ✓ Vous veillez à la propreté, à l'approvisionnement et à la mise en place du bar.
- ✓ Vous procédez à la facturation et aux encaissements des consommations.

- **Vos qualités**

- ✓ Vous avez le sens de l'accueil, de la convivialité et de l'animation.
- ✓ Vous avez une bonne capacité d'écoute et de communication.
- ✓ Vous êtes rigoureux et professionnel.
- ✓ Vous avez une bonne connaissance de l'anglais.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Chef barman
- ✓ Chef de rang
- ✓ Maître d'hôtel

- **Formation**

- ✓ Mention complémentaire Barman
- ✓ Bac pro Commercialisation et services en restauration
- ✓ Bac Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration (STHR)

❖ Chef de rang / Serveur

- **Vos missions**

- ✓ Vous assurez la mise en place de la salle et de votre rang.
- ✓ Vous accueillez, conseillez les clients dans leurs choix, vous leur apportez les plats ; vous offrez un service attentionné.
- ✓ Vous anticipez les besoins des clients et vous vous adaptez à leur rythme.
- ✓ Vous encadrez les commis et serveurs débutants.

- **Vos qualités**

- ✓ Vous avez un esprit commercial et une bonne qualité d'écoute.
- ✓ Vous avez le sens de l'accueil, du détail et de la qualité.
- ✓ Vous êtes réactif, dynamique, efficace et organisé.
- ✓ Vous avez l'esprit d'équipe.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Maître d'hôtel

- **Formation**

- ✓ CAP Commercialisation et services en Hôtel-Café-Restaurant
- ✓ Bac pro Commercialisation et services en restauration
- ✓ Certificat de qualification professionnelle Serveur

❖ Employé de restauration secteur Service

• Vos missions

- ✓ Vous assurez le service des plats froids et chauds et procédez au ravitaillement en salle et/ou en cuisine.
- ✓ Vous accueillez, placez et conseillez les clients pour leur plus grande satisfaction.
- ✓ Vous tenez la caisse.
- ✓ Vous débarrassez, nettoyez et rangez la salle.

• Vos qualités

- ✓ Vous aimez le contact avec les clients, vendre et faire plaisir.
- ✓ Vous aimez travailler en équipe.
- ✓ Vous faites preuve d'initiative et d'autonomie.
- ✓ Vous savez vous adapter à différentes situations.
- ✓ Vous êtes responsable et motivé.

• Vos perspectives d'évolution

- ✓ Employé de restauration secteur Cuisine
- ✓ Tuteur
- ✓ Animateur de service
- ✓ Adjoint de direction, directeur de restaurant

• Formation

- ✓ CAP Production et services en restauration
- ✓ Certificat de qualification professionnelle Agent de restauration, Employé technique de restauration, Employé qualifié de restauration
- ✓ CAP Assistant technique en milieux familial et collectif
- ✓ CAP Cuisine
- ✓ CAP Commercialisation et services en hôtel-restaurant-café

❖ Hôte d'accueil

• Vos missions

- ✓ Vous accueillez personnellement et chaleureusement le client.
- ✓ Vous contrôlez quotidiennement la qualité de la prestation offerte au client.
- ✓ Vous traitez les réclamations et tentez d'apporter rapidement une solution.
- ✓ Vous respectez les offres commerciales de la marque.

- **Vos qualités**

- ✓ Vous avez le sens de la communication, de l'accueil et du service.
- ✓ Vous témoignez d'un esprit commercial, d'une capacité d'écoute et d'anticipation.
- ✓ Vous avez le sens de l'organisation, de la rigueur et de la discrétion.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Réceptionniste d'hôtel
- ✓ Serveur

- **Formation**

- ✓ CAP Commercialisation et services en hôtel-restaurant-café

❖ Limonadier

- **Vos missions**

- ✓ Vous préparez la mise en place de la salle et de la terrasse.
- ✓ Vous conseillez les clients, prenez les commandes et les transmettez au comptoir.
- ✓ Vous assurez le service au bar et en salle.
- ✓ Vous veillez à la propreté des tables en salle et en terrasse.
- ✓ Vous organisez et gérez le bar d'envoi.
- ✓ Vous contrôlez la facturation et les encaissements.

- **Vos qualités**

- ✓ Vous êtes dynamique et courtois.
- ✓ Vous avez une bonne mémoire.
- ✓ Vous êtes adroit et efficace.
- ✓ Vous avez une aisance relationnelle et le sens du contact.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Chef de rang
- ✓ Responsable de bar

- **Formation**

- ✓ CAP Commercialisation et services en hôtel-restaurant-café

❖ Maître d'hôtel

• Vos missions

- ✓ Vous accueillez, placez et conseillez les clients.
- ✓ Vous orientez et favorisez la vente des mets de la carte.
- ✓ Vous respectez le rythme du service et vous vous adaptez aux besoins des clients.
- ✓ Vous anticipez et veillez au bon déroulement du service.
- ✓ Vous contrôlez la facturation et les encaissements.
- ✓ Vous assurez la satisfaction des clients.
- ✓ Vous gérez les stocks et les inventaires.
- ✓ Vous organisez le travail et assurez la bonne transmission des informations.
- ✓ Vous intégrez, formez, animez et encadrez l'équipe de salle.

• Vos qualités

- ✓ Vous avez une aisance relationnelle et le sens du contact.
- ✓ Vous avez un esprit de service, le sens du détail et de la qualité.
- ✓ Vous avez le sens des responsabilités.
- ✓ Vous êtes pédagogue et rigoureux.
- ✓ Vous êtes disponible et organisé.
- ✓ Vous avez une bonne connaissance de l'anglais.

• Vos perspectives d'évolution

- ✓ Adjoint de direction
- ✓ Directeur de restaurant

• Formation

- ✓ Bac pro Commercialisation et services en restauration
- ✓ Bac Technologique STHR
- ✓ BTS MHR
- ✓ Brevet Professionnel Arts du service et commercialisation en restaurant

❖ Sommelier

• Vos missions

- ✓ Vous recommandez le vin approprié aux mets choisis.
- ✓ Vous effectuez le service du vin.
- ✓ Vous élaborez la carte des vins en tenant compte des goûts de la clientèle et de la thématique du restaurant.
- ✓ Vous constituez et gérez la cave du restaurant.
- ✓ Vous êtes attentif aux évolutions des goûts des clients.

- **Vos qualités**

- ✓ Vous avez une aisance relationnelle, le sens du contact et du service.
- ✓ Vous êtes passionné et disponible.
- ✓ Vous avez une grande capacité d'écoute, d'adaptation et de curiosité.
- ✓ Vous avez une bonne connaissance de l'univers vinicole et de l'art culinaire.
- ✓ Vous avez une bonne connaissance de l'anglais.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Caviste
- ✓ Maître d'hôtel

- **Formation**

- ✓ Bac pro Commercialisation et services en restauration + Mention complémentaire Sommellerie
- ✓ Bac Technologique STHR + Mention complémentaire Sommellerie

❖ Chef de réception

- **Vos missions**

- ✓ Vous intégrez, formez et encadrez l'équipe de réception et développez les compétences de chacun.
- ✓ Vous organisez les opérations liées à l'arrivée et au départ du client.
- ✓ Vous tenez à jour les différents tableaux de bord.
- ✓ Vous contrôlez la facturation journalière et les encaissements.
- ✓ Vous contrôlez le suivi administratif des opérations liées à l'hébergement (calcul de l'occupation, des prix moyens, etc.).
- ✓ Vous traitez les éventuelles réclamations.
- ✓ Vous appliquez et veillez au respect de la politique commerciale de l'établissement.

- **Vos qualités**

- ✓ Vous avez une bonne élocution.
- ✓ Vous êtes pédagogue et animateur d'équipe.
- ✓ Vous avez un savoir-faire commercial et aimez prendre des initiatives et des décisions.
- ✓ Vous êtes diplomate, à l'écoute, disponible et réactif.
- ✓ Vous êtes rigoureux, organisé, méthodique.
- ✓ Vous êtes bilingue anglais-français.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Adjoint de direction d'hôtel
- ✓ Directeur d'hôtel

- **Formation**

- ✓ BTS MHR
- ✓ Mention complémentaire Accueil-réception

❖ **Conciergerie d'hôtel**

- **Vos missions**

- ✓ Vous facilitez le séjour du client en prenant en charge toutes ses demandes depuis son arrivée jusqu'à son départ.
- ✓ Vous offrez un accueil personnalisé à vos clients.
- ✓ Vous informez les clients sur toutes les prestations proposées par l'établissement et les activités culturelles et touristiques de la ville ou de la région.
- ✓ Vous connaissez les habitudes des clients réguliers et anticipez leurs demandes.
- ✓ Vous organisez le service de la conciergerie (information, planning, etc.).

- **Vos qualités**

- ✓ Vous aimez recevoir et avez le goût de la communication.
- ✓ Vous avez le sens du contact et du service.
- ✓ Vous êtes disponible et réactif.
- ✓ Vous êtes discret, rapide et efficace.
- ✓ Vous avez le sens de l'organisation.
- ✓ Vous avez le sens du détail et de la qualité.
- ✓ Vous avez la capacité d'écoute, d'analyse et de diagnostic.
- ✓ Vous êtes bilingue anglais-français.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Chef concierge
- ✓ Chef de réception

- **Formation**

- ✓ Formation Professionnelle d'Établissement CLÉS D'OR (Lycée Hôtelier Toulouse)
- ✓ BTS MHR

❖ Employé d'étage

- **Vos missions**

- ✓ Vous assurez quotidiennement le nettoyage et la tenue des chambres et des annexes.
- ✓ Vous effectuez le nettoyage des salles de bain et des parties communes.
- ✓ Vous effectuez le tri et le comptage du linge.
- ✓ Vous informez la gouvernante de toutes les anomalies concernant le matériel présent dans la chambre.
- ✓ Vous respectez scrupuleusement les règles d'hygiène et de sécurité.

- **Vos qualités**

- ✓ Vous êtes rapide et efficace.
- ✓ Vous avez le sens du détail et de la qualité.
- ✓ Vous êtes rigoureux et méthodique.
- ✓ Vous êtes discret et avez le sens de l'organisation.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Gouvernant d'étage
- ✓ Gouvernante

- **Formation**

- ✓ CAP Commercialisation et services en hôtel-restaurant-café
- ✓ Certificat de qualification professionnelle Employé d'étage

❖ Gouvernant

- **Vos missions**

- ✓ Vous organisez et planifiez le nettoyage des chambres et des espaces communs.
- ✓ Vous intégrez, formez et encadrez l'équipe des employés d'étage, vous coordonnez le travail de votre équipe.
- ✓ Vous garantissez une propreté et une hygiène parfaite dans le respect de l'environnement.
- ✓ Vous gérez les stocks de linge et de produits d'entretien.
- ✓ Vous êtes l'interlocuteur privilégié des clients réguliers.

- **Vos qualités**

- ✓ Vous êtes pédagogue et animateur d'équipe.
- ✓ Vous avez le souci du détail et de la qualité.
- ✓ Vous êtes rigoureux et organisé.
- ✓ Vous êtes autonome et discret.
- ✓ Vous avez l'esprit d'équipe.

- ✓ Vous êtes diplomate en toutes circonstances.
- ✓ Vous avez des connaissances en hygiène et en qualité.
- ✓ Vous avez une bonne connaissance de l'anglais.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Adjoint de direction
- ✓ Responsable Hébergement
- ✓ Chef de réception
- ✓ Directeur d'hôtel

- **Formation**

- ✓ Brevet professionnel Gouvernant
- ✓ BTS MHR

❖ Réceptionniste

- **Vos missions**

- ✓ Vous accueillez le client et répondez à ses demandes.
- ✓ Vous assurez les opérations liées à l'arrivée et au départ du client.
- ✓ Vous gérez la facturation, l'encaissement et le fonds de caisse pendant le service.
- ✓ Vous prenez en charge les réservations en fonction du type d'établissement.
- ✓ Vous êtes chargé du suivi administratif des opérations liées à l'hébergement (calcul de l'occupation, des prix moyens, etc.).

- **Vos qualités**

- ✓ Vous avez une bonne élocution.
- ✓ Vous aimez travailler en équipe.
- ✓ Vous êtes diplomate, à l'écoute, disponible et réactif.
- ✓ Vous êtes rigoureux, organisé, méthodique.
- ✓ Vous êtes bilingue anglais-français.

- **Vos perspectives d'évolution**

- ✓ Premier de réception
- ✓ Assistant de direction d'hôtel
- ✓ Chef de réception
- ✓ Adjoint de direction

- **Formation**

- ✓ BTS MHR
- ✓ Mention complémentaire Accueil-réception
- ✓ Certificat de qualification professionnelle Réception