

G1502

EMPLOYÉ / EMPLOYÉE D'HÔTEL

Autres emplois décrits

- Agent polyvalent / Agente polyvalente d'hôtellerie
- Cafetier / Cafetière d'hôtel
- Employé polyvalent / Employée polyvalente d'hôtellerie
- Employé polyvalent / Employée polyvalente en établissement hôtelier
- Équipier / Équipière d'hôtel
- Équipier / Équipière de banquet

Définition

- Réalise tout ou partie des activités d'un établissement hôtelier ou de tourisme (accueil, services aux clients, entretien des chambres et des locaux, ...), selon la charte qualité de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité.
- Peut effectuer le service en salle pour les repas.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec une expérience professionnelle dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration sans diplôme particulier.

Un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac (Bac professionnel, Brevet professionnel -BP-, ...) dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration peut en faciliter l'accès.

Une bonne condition physique est requise.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requise.

Compétences

Savoir-faire

Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne
	Accueillir, orienter et renseigner un client
	Informar, renseigner, orienter une personne sur le site
	Informar, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
	Répondre aux attentes d'un client
	Réaliser le service des petits-déjeuners en salle, en chambre
Développement commercial	Réaliser un service au bar
	Réaliser un service en salle
Construction	Réaliser la mise en place du mobilier, du matériel audio-visuel et informatique des salles de réunions, de conférences

Maintenance, Réparation	Laver du linge
	Réaliser la plonge
	Repasser du textile (vêtements, linge)
	Réaliser la maintenance de premier niveau
Gestion des stocks	Entretien, nettoyer un espace, un lieu, un local
	Contrôler l'état des stocks
	Plier et ranger du linge
Gestion administrative et comptable	Effectuer le suivi des commandes, la facturation
	Procéder à l'encaissement
Organisation	Utiliser les outils numériques
	Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE)
Communication	Communiquer à l'oral en milieu professionnel
	Parler une ou plusieurs langues étrangères
Qualité	Contrôler des moyens de paiement

Savoir-être professionnels





	Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
	Travailler en équipe
	Faire preuve de rigueur et de précision

Savoirs

Domaines d'expertise	Gestion commerciale, relation clients
	Plonge manuelle
	Logiciel de réservation
	Typologie du client
Normes et procédés	Branchement et mise en service de matériel informatique, audiovisuel
	Procédures d'encaissement
	Traitement des formalités administratives
	Règles d'hygiène et de sécurité
	Symboles d'entretien des textiles

Produits, outils et matières	Utilisation d'outillages manuels
	Utilisation de machine de plonge automatisée
	Utilisation de matériel de nettoyage
	Caractéristiques des produits d'entretien
	Caractéristiques des produits d'entretien textiles

Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
		Port et manipulation de charges lourdes ou encombrantes
		Station debout prolongée
	Horaires et durée du travail	Travail de nuit
		Travail en astreinte
		Travail en horaires fractionnés
		Travail le week-end
		Travail par roulement
	Publics spécifiques	Enfants
		Personnes âgées
	Types de structures	Association

Secteurs d'activité

• Hôtellerie et restauration