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
- Equipier / Equipière d'hôtel
- Equipier / Equipière de banquet

Définition

L'employé d'hôtel est naturellement polyvalent pour garantir un séjour agréable et sans souci aux clients.

- Assure un accueil chaleureux et professionnel aux clients
- Effectue des tâches variées telles que le nettoyage des chambres, la gestion de la réception et l'assistance en cuisine
- Contribue à la préparation et au service des repas et des boissons
- Maintient les standards de propreté et d'hygiène dans l'établissement

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec ou sans qualification, mais des formations spécifiques en hôtellerie sont très appréciées, selon le type d'établissement.

Certifications et diplômes :

- CAP production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria)
- CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant
- CQP gouvernant d'hôtel
- CQP maître d'hôtel
- Bac pro métiers de l'accueil
- Bac pro commercialisation et services en restauration
- BTS management en hôtellerie - restauration option A : management d'unité de restauration
- BTS management en hôtellerie - restauration option B : management d'unité de production culinaire
- BTS management en hôtellerie - restauration option C : management d'unité d'hébergement
- Agent (e) d'hôtellerie [Polynésie Française]
- Employé (e) d'étage en hôtellerie [Polynésie Française]
- Titre professionnel employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, informer et orienter les clients
- Adapter le service en fonction des préférences du client
- Traiter les demandes et réclamations des clients selon la procédure établie et en proposant des solutions adaptées

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer une communication claire et efficace avec l'équipe
- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Transition écologique
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer un service ponctuel selon les horaires convenus

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assurer la propreté des chambres et des espaces publics
- Réaliser la mise en place de la salle et de l'office

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Prendre une commande client
- Renseigner le client sur la composition des produits, allergènes, provenance
- Réaliser le service des petits-déjeuners en salle ou en chambre, selon l'établissement
- Réaliser un service en salle
- Traiter les demandes spéciales des clients
- Garantir la satisfaction du client
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients
- Développer et fidéliser la relation client

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Gérer une situation conflictuelle
- Agir rapidement en situation d'urgence
- Construire son projet professionnel dans l'hôtellerie

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Surveiller la sécurité des biens et des personnes au sein de l'hôtel
- Mobiliser les éco-gestes — Transition écologique
- Gérer les déchets et le recyclage de manière écologique — Transition écologique
- Gérer les réservations et les annulations tout en délivrant un service de qualité
- Accomplir des formalités administratives et réglementaires
- Effectuer le suivi des commandes, la facturation
- Procéder à l'encaissement
- Maintenir à jour les dossiers administratifs

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Préparer, assembler des plats simples
- Préparer des boissons chaudes ou froides
- Utiliser des techniques de service professionnelles
- Réaliser la plonge
- Entretenir le linge
- Repasser du textile (vêtements, linge)
- Entretenir, nettoyer un espace, un lieu, un local
- Identifier les besoins en équipements et en matériels
- Plier et ranger du linge
- Mettre en oeuvre l'organisation matérielle et logistique d'un événement
- Traiter efficacement les informations relatives aux commandes
- Organiser les espaces communs pour assurer le confort des clients
- Réaliser la mise en place du mobilier, du matériel audio-visuel et informatique des salles de réunions, de conférences

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Avoir l'esprit d'équipe

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoirs

Domaines d'expertise

- Analyse des besoins des clients
- Gestion de la satisfaction client
- Service de conciergerie — Transition numérique
- Utilisation de logiciels de réservation — Transition numérique

Normes et procédés

- Normes d'hygiène et de sécurité
- Normes d'exploitation hôtelière

Produits, outils et matières

- Utilisation d'outillage manuel
- Utilisation de machine de plonge automatisée
- Utilisation de matériel de nettoyage
- Caractéristiques des produits d'entretien
- Gestion des stocks de linge

Techniques professionnelles

- **Accueil et réception en hôtellerie**
- Service en chambre
- Maintenance de premier niveau

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
- Port et manipulation de charges lourdes ou encombrantes
- Station debout prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail en horaires fractionnés
- Travail saisonnier

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail