

HÔTESSE D'ACCUEIL

TOUT SAVOIR

DESCRIPTION

L'hôtesse d'accueil reçoit et oriente les visiteurs, les clients ou les communications téléphoniques. Elle peut travailler en entreprise ou dans l'événementiel (salons).

En entreprise, elle peut être amenée à contrôler l'accès à l'établissement, à remettre des badges, à vérifier les billets ou les droits d'accès, à guider les visiteurs vers le service souhaité...

Elle est souvent chargée de classer des documents administratifs tels que les factures, les bons de commandes ou les bordereaux.

Elle prend également les messages, gère les emplois du temps, réserve les salles et organise des réunions et conférences.

Dans l'événementiel, elle accueille les clients sur des stands et les oriente vers différents interlocuteurs.

Elle peut faire des démonstrations de produits ou servir des collations tout en préservant la propreté du stand.

QUALITÉS ET COMPÉTENCES

Toujours souriante, l'hôtesse d'accueil représente l'entreprise pour laquelle elle travaille, car elle est la première personne à être en contact avec les visiteurs ou les clients.

Elle est multicom pétente puisqu'elle gère plusieurs tâches à la fois et doit rapidement comprendre les souhaits des visiteurs.

Avoir une bonne connaissance de l'entreprise qui l'emploie et bien savoir parler anglais sont nécessaires pour pouvoir répondre aux questions de tous.

PERSPECTIVES ET ÉVOLUTION

Les offres d'emploi sont abondantes pour les hôtesse s d'accueil motivées.

Les agences d'hôtesse s sont nombreuses et proposent des missions en entreprise ainsi que pour divers salons ou évènements.



ACCUEILLANTE ET COMMERCIALE

Elle est souriante – profession oblige ! – et dotée d'une grande patience. Morgane Lickel est réceptionniste dans un hôtel Mercure, à Strasbourg.

Au comptoir de l'entrée de l'hôtel, c'est elle que l'on voit d'abord. Parce qu'elle est jolie ! Mais aussi et avant tout, parce que c'est elle qui accueille les clients.

Morgane Lickel a pris ici son premier poste dans l'hôtellerie. Un choix qu'elle a préféré à celui de la restauration à cause des horaires. Mais pas seulement. Morgane aime les langues étrangères.

Or, comme hôtesse d'accueil, elle pratique davantage qu'en cuisine l'anglais, l'espagnol et l'allemand. Cette aisance linguistique est plus qu'un atout !

Elle est même nécessaire. Ses fonctions l'amènent à recevoir de nombreux appels téléphoniques de l'étranger pour des réservations. Et quand il est question de négociations tarifaires, mieux vaut bien maîtriser la langue !

Son métier couvre des domaines auxquels on ne pense pas au premier abord. Certes, elle reçoit les clients de l'hôtel et prend soin d'eux jusqu'à leur départ, mais elle remplit également bon nombre de tâches administratives, comme la facturation et les confirmations de réservation.

C'est sur ses épaules que repose partiellement le remplissage de la structure. Il lui arrive aussi de contacter ses confrères pour communiquer qu'il lui reste quelques chambres. De ce point de vue là, sa profession est aussi commerciale.

Les possibilités d'évolution qui s'ouvrent à elle la réjouissent. Elle rêve de diriger un jour un établissement hôtelier. D'ici dix ou quinze ans peut-être ! Mais avant, elle deviendra chef de réception, à l'étranger, elle espère. Et dans ce sens aussi le métier lui offre des opportunités !

PARCOURS DE FORMATION

Dans les petites entreprises, l'emploi est accessible à partir d'une formation générale complétée d'une expérience professionnelle dans des services administratifs.

La Mention Complémentaire (MC) Accueil – Réception, après un bac général, technologique ou professionnel, prépare essentiellement au métier de réceptionniste. Elle forme aux fonctions d'accueil, de communication et d'administration.

Lorsqu'il s'agit d'échanges internationaux, une formation de niveau bac ou bac+2 est exigée, tout comme la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères. Les formations des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie sont adaptées à ce métier.

Le bac pro Services (accueil, assistance, conseil) est axé sur la communication et les techniques relationnelles et commerciales de base.

Le BTS Animation et gestion touristiques locales prépare aux métiers de l'accueil mais est plus axé sur la promotion touristique et l'accompagnement de voyages.

PARCOURS DE FORMATION EN RÉGION

- > BAC PRO Services (Accueil, Assistance, Conseil) *
- > MC Accueil – Réception *
- > BTS Animation et Gestion touristiques locales *
- > CERTIFICAT Hôtesse d'accueil – Réceptionniste °

* Existe en alternance
° Se renseigner auprès de la branche concernée pour la présence de la certification en Région

POUR EN SAVOIR PLUS

- > Groupement des Chaînes Hôtelières d'Alsace et du Territoire de Belfort (GNC)
www.uibr.com/branche/hotel.php
- > Syndicat national des prestataires de services d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA)
www.snpa.fr