

# Employé/e de commerce CFC – Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme

## organiser, écrire, décompter, téléphoner, enregistrer, conseiller

Les employés et employées de commerce – Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme (HGT) doivent souvent faire face à une clientèle internationale. Ils travaillent au comptoir, à la réception et dans les bureaux des hôtels, des restaurants et des entreprises touristiques. Leur tâche principale consiste à organiser des événements ou des occasions, pour lesquels ils réservent des chambres d'hôtel et établissent des offres individuelles.

En outre, les employés et employées maîtrisent au moins deux langues étrangères, non seulement à l'oral mais aussi à l'écrit. En tant que collaborateurs proches de l'équipe de direction, ils traitent également avec d'autres spécialistes, mais sur-

tout avec les clients. De les atteindre et de répondre à leurs souhaits est la première priorité. Une apparence soignée, la convivialité et la maîtrise de la langue vont donc de soi.

Lors du traitement des demandes et des réservations, les employés et employées de commerce – HGT utilisent l'ordinateur et les programmes de bureau correspondants, avec lesquels ils effectuent également des tâches administratives générales. S'ils sont pressés par le temps, ils ne se laissent pas déranger, les changements de réservation à court terme font partie de la vie quotidienne. S'ils travaillent principalement au comptoir ou à la réception, les horaires de travail irréguliers ne sont pas rares.



### Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin qu'un bon client régulier puisse réserver et s'installer à nouveau dans la même chambre d'hôtel la prochaine fois, l'employé de commerce – HGT écrit une note dans le programme de réservation.
- ▶ Afin de garantir la fiabilité des paiements entrants et sortants d'une entreprise de restauration, l'employé de commerce – HGT connaît les programmes de bureau appropriés.
- ▶ Afin de s'assurer que les salles nécessaires, les snacks et les boissons sont disponibles pour les participants d'un congrès, l'employée de commerce – HGT se concerta avec la direction et organise la restauration.

### Les faits

**Admission** Scolarité obligatoire achevée, niveau supérieur avantageux. Connaissances en dactylographie.

**Formation** 3 ans de formation, une langue étrangère obligatoire (fixée par les cantons). Domaines à choix: deuxième langue étrangère ou travail de projet individuel. École professionnelle: 2 jours la première et la deuxième année et 1 jour par semaine la troisième année; avec la maturité professionnelle: 2 jours tout au long de la formation. Des cours interentreprises complètent les formations.

Ceux qui obtiennent de très bons résultats scolaires peuvent fréquenter l'école de maturité professionnelle qui permet l'admission dans une haute école spécialisée.

Avec une maturité gymnasiale, il est possible d'effectuer un apprentissage «way-up» de deux ans débouchant sur un certificat de capacité.

Employé/e de commerce AFP: formation de base de 2 ans avec attestation.

**Les aspects positifs** Dans l'hôtellerie, la restauration et le tourisme, tout tourne autour des aspects agréables de la vie. La diversité des langues et une touche des pays lointains sont omniprésents.

**Les aspects négatifs** Quand il y a plusieurs changements dans les réservations et un client se plaint à voix haute en même temps, il est important de garder la tête froide.

**Bon à savoir** Les employés et employées de commerce – HGT doivent être éloquents, flexibles et capables de faire face à des situations mouvementées. Plus de la responsabilité est assumée et l'entreprise d'hôtellerie, de restauration ou de tourisme est importante, moins la vie quotidienne se ressemble.

### Profil requis

	avantageux	important	très important
capacité à travailler en équipe			
diplomatie, patience			
facilité de contact, orientation client			
fantaisie, sens des nombres, imagination			
fluidité de l'expression orale et écrite			
pensée en réseau, retentivité			
plaisir d'apprendre, compréhension rapide			
sens des responsabilités, fiabilité			
talents linguistiques, connaissance de langues étrangères			
talents organisationnels, indépendance			

### Plans de carrière

Économiste d'entreprise HES Facility Management, économiste d'entreprise HES (Bachelor)

Gestionnaire en tourisme ES, hôtelier/-ière-restaurateur/-trice ES, économiste d'entreprise ES, marketing manager ES (diplôme fédéral)

Chef/fe de marketing DF, directeur/-trice des ressources humaines DF (diplôme fédéral)

Chef de réception BF, assistant/e de direction BF (brevet fédéral)

Employé/e de commerce CFC – Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme

Employé/e de commerce AFP ou scolarité obligatoire achevée