

Collaborateur/-trice commercial/e dans l'hôtellerie et le tourisme

organiser, écrire, facturer, téléphoner, saisir, conseiller

Les collaborateurs commerciaux et collaboratrices commerciales dans l'hôtellerie et le tourisme disposent d'une solide formation diplômante de l'école de commerce d'hôtellerie-tourisme hotelleriesuisse, qui comprend un stage d'un an dans une entreprise hôtelière ou touristique ainsi que des certificats internationaux de langues et d'informatique. Ils sont des experts des processus de travail à la réception de l'hôtel. Ils ont acquis des connaissances de base de la branche Hôtellerie-Gastronomie-

Tourisme (HGT), des connaissances approfondies des langues étrangères et des aptitudes à la communication.

Dans le marketing des services, la présentation personnelle et la capacité de communication des collaborateurs et collaboratrices jouent un rôle central dans les contacts quotidiens avec la clientèle. Les collaborateurs commerciaux et collaboratrices commerciales dans l'hôtellerie et le tourisme sont habitués à traiter les clients avec courtoisie.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que le collaborateur commercial dans l'hôtellerie et le tourisme puisse accueillir un groupe d'hôtes particuliers comme il se doit, il se renseigne sur les noms et les informations complémentaires utiles en consultant la liste des hôtes.
- ▶ Afin qu'une famille puisse faire un voyage organisé de A à Z et avec différents séjours à l'hôtel, la collaboratrice commerciale dans l'hôtellerie et le tourisme organise et réserve chaque étape.
- ▶ Afin que le collaborateur commercial dans l'hôtellerie et le tourisme puisse présenter la salle de conférence aux scientifiques qui arrivent à un congrès, il ordonne à l'avance que celle-ci soit en parfait état.
- ▶ Afin que la collaboratrice commerciale dans l'hôtellerie et le tourisme puisse s'entretenir sans problème avec les clients dont elle prend les appels, elle parle couramment trois langues étrangères.

Les faits

Admission Diplôme de l'école obligatoire. La formation est également intéressante pour les personnes qui changent de profession ou qui se réorientent (des adultes ayant terminé leur formation initiale et souhaitant approfondir leurs connaissances dans le secteur de l'Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme).

Formation 2 ans de formation continue à temps plein: 2 semestres scolaires et 2 semestres de stage. Les thèmes centraux de la formation: les bases du métier d'employé/e de commerce (l'économie et l'informatique), les langues (le français et l'anglais), des parties pratiques intégrées (PPI).

Le stage se déroule dans une entreprise hôtelière ou touristique appartenant au secteur du tourisme réceptif suisse (par ex. dans l'hôtellerie suisse, dans un office du tourisme, aux remontées mécaniques).

Les aspects positifs Même s'il s'agit d'un domaine d'activité commercial, au sens large, les collaborateurs commerciaux et collaboratrices commerciales dans l'hôtellerie et le tourisme s'occupe de voyages et ont à faire avec des pays lointains.

Les aspects négatifs Les erreurs de réservation, les clients peu aimables, les voyageurs qui ne voient que les défauts et se plaignent constamment ou les annulations peuvent être éternels.

Bon à savoir Selon l'endroit où ils travaillent, les professionnels se trouvent directement ou indirectement dans un environnement international. Dans la mesure où il ne s'agit pas de voyageurs d'affaires, le contact avec les vacanciers est souvent empreint de gaieté. Mais même s'il y a des rencontres spéciales, il faut continuer à travailler.

Profil requis

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

Plans de carrière

Manager en hôtellerie HES (Bachelor)
Hôtelier/-ière-restaurateur/-trice ES (diplôme fédéral)
Responsable du secteur hôtelier - intendance BF, chef/fe de réception BF (brevet fédéral)
Employé/e de commerce CFC – Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme, spécialiste en communication hôtelière CFC
Collaborateur/-trice commercial/e dans l'hôtellerie et le tourisme
Scolarité obligatoire achevée