

Lignes directrices pour la formation

Stage pratique pour cadres junior

Gestion d'hôtel

Situation de départ

A l'Ecole Hôtelière de Thoune le/la stagiaire reçoit une formation avant tout théorique.

Durant le stage il/elle apprend à connaître les tâches et activités du personnel d'encadrement dans différents domaines.

Le/la stagiaire obtient la possibilité d'exercer des activités sous guidance de cadres professionnels et par la suite de les accomplir seul/e (cadre junior).

Le stage permet au/à la stagiaire d'apprendre à mieux juger de ses compétences personnelles et à traiter les hôtes et les collaborateurs/-trices (compétence sociale), ainsi qu'à améliorer sa manière de travailler (compétence spécifique et méthodique).

Domaines d'application:

- Réception et back office
- Réception et back office en combinaison avec vente, commercialisation, maintenance, ressources humaines, finances

Spécifications jusqu'au diplôme :

- Si – en cas d'un stage combiné – le nombre minimal d'heures n'a pas encore été atteint dans un secteur (service, réception, maintenance) une confirmation doit être soumise.
- Si toutes les heures minimales ont été complétées, un stage peut être fait dans d'autres domaines d'un hôtel, restaurant, traiteur, etc.

Tâches / activités possibles:

- Rédiger des offres et des confirmations / correspondance générale
- Attention ciblée aux hôtes / réclamations
- Utilisation du standard et téléphoner correctement
- Coopération avec d'autres départements
- Manier le logiciel Front Office (gestion des chambres, fichier des clients, plan de disponibilité des chambres, listes)
- Mener des conversations de vente ciblées et effectuer correctement des réservations
- Préparatifs en vue de l'arrivée de l'hôte et enregistrement
- Préparation appropriée de la facture et encaissement
- Maniement des divers moyens de paiement (caisse, cartes de débit/crédit, bons, etc.)
- Services au client (billets, confirmation de vols, courses, etc.)
- Ecrire des cartes de menus selon un modèle / traduction
- Utilisation de tous les moyens de communication disponibles, avant tout Internet, courriel, plateformes de réservation en ligne, CRS/GDS
- Comptabilité de débiteurs
- Aperçu de la coopération avec des agences de voyage (contrat d'allotement)
- Bilan du jour, décomptes avec points de vente (restaurant, bar, etc.)
- Statistiques, indices (établir, interpréter)
- Aperçu des principes de la politique d'entreprise ainsi que de la détermination des prix dans le domaine de l'hébergement.
- Assistance aux réunions de cadres
- Aperçu des finances / contrôle
- Planification du travail des collaborateurs/-trices, tableaux de service, administration du personnel, entretiens d'embauche, introduction de nouveaux collaborateurs/-trices, comptabilité des salaires
- Collaboration aux actions de commercialisation (promotion de ventes, envois électroniques, manifestations de vente, etc.)
- Effectuer des achats

Ecole Hôtelière de Thoune, Mars 2019