



**Projet**

**TRANSALP – Travail sans frontière**

**Analyses des compétences**

**Profil professionnel:**

**CHARGÉ D'ACCUEIL**



Analyse réalisée par Barbara Chiavarino

Date Juin 2006

A la suite de l'entretien:

**Société:**

Hotel CRYSTAL PALACE - \* \* \* \* étoiles  
Via Nizza n. 11 – 10100 TORINO  
Téléphone: 011.6566097

**Personne interviewée:**

Stefania UCCHEDDU  
**CHARGÉE D'ACCUEIL**

**Notes:**

## Activités et Tâches principales / Fonctions

Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales :  
Coordination, transformation, maintien et innovation.

La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.

### FONCTIONS:

#### C = coordination

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

#### T = transformation

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

#### M = maintien

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

#### I = innovation

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

ORGANISATION DE L'ACCUEIL (Réception, contrôle, triage des informations internes)	C	T	M	I
<i>Au début du roulement</i>				
Collecter les consignes des collègues du roulement précédent (ou avec le concierge de nuit)	x			
Contrôler le verbal informatisé qui indique tout ce qui se passe et qui doit se passer pendant la journée (« journal de bord » partagé, avec la date, indication de celui qui écrit, destinataires du message, description du message etc....)			x	
Contrôler les réservations déjà enregistrées et l'impression des arrivés	x			
Contrôler l'exacte assignation des chambres et leur identification (double, à deux lit, à un lit etc...)	x			
Organiser les informations (rédaction du tableau des arrivés/départs)			x	
Fournir des indications au service aux étages (gouvernante, porteur etc.)			x	
<i>Pendant la journée</i>				
Communication constante avec le service aux étages pour la mise à jour concernant l'occupation des chambres			x	
Fournir les communications internes aux différentes fonctions selon les nécessités/requêtes des clients	x			
Rédiger le verbal			x	
Mettre à jour le planning du booking (informatisé et sur papier)			x	
Mettre à jour constamment la situation des présences des hôtes (et des clés)			x	
<i>A roulement conclus</i>				
Organiser les informations pour le passage des consignes aux collègues et/au concierge de nuit	x			
Rédiger la liste des arrivées et prédisposer les clés			x	
Rédiger la situation des présences à la fin du roulement			x	
Organiser les indications pour la cafeteria (service petit déjeuner du jour suivant)	x			
Vérifier la mise à jour du rapport informatisé			x	
Passer les consignes aux collègues et/au concierge de nuit	x			

<b>COORDINATION NECESSITE D'APPROVISIONNEMENT (Transmission aux fournisseurs)</b>		T	M	I
<i>A seconde de la structure et de l'organisation interne, les activités suivantes peuvent être effectuées par le chargé d'accueil et/ou par le porteur et la gouvernante. En ce qui concerne la nécessité d'approvisionnement d'alimentations et de boissons, elles sont gérées directement par les chargés des services d'approvisionnement.</i>				
Recevoir indications du service aux étages relativement à la nécessité d'approvisionnement de produits de nettoyage/kit d'accueil	x			
Collecter et organiser le requêtes (souvent à travers files d'enregistrement, avec l'indication du demandeur, du produit etc.)	x			
Les présenter aux fonctions directives	x			
Gérer le contact avec les fournisseurs du produit (de l'expédition des requêtes d'approvisionnement jusqu'au paiement)	x			
Gérer le contact avec les fournisseurs des services supplémentaires (par ex. la buanderie) : contrôler que le service soit délivré selon les accords, le respects du temps et des condition de qualité, requérir des services supplémentaires éventuels	x			

<b>GESTION DU CHECK OUT (procédure de départ des ôtes)</b>	C	T	M	I
<b>(activité spécifiques du roulement du matin)</b>				
Contrôler les imputations dans les chambres	x			
Collecter les indications concernant le service aux étages et la cafeteria et les enregistrer dans la base des données	x			
Contrôler l'utilisation de la pay-tv et du téléphone	x			
Gérer le paiement (voir le processus concernant la « gestion de la caisse et paiements)			x	
Mettre à jour la base de données			x	
Gérer les exigences logistiques et/ou de transport de l'ôte (par ex. appeler un taxi pour l'aéroport, fournir des indications sur comment rejoindre un certain endroit)			x	

<b>GESTION DU CHECK-IN (enregistrement et accueil des ôtes)</b>	C	T	M	I
<i>(activité gérée plutôt l'après-midi, bien que les arrivées soient possibles à partir de la matinée.</i>				
Accueillir le client (plus que d'une activité, il s'agit d'une attitude : il faut être souriant, debout, prêt à accueillir qui est en train d'entrer, demander ce qu'il souhaite)			x	
Demander les documents d'identité			x	
En vérifier la validité			x	
Enregistrer les données dans la base de données			x	
Collecter la signature pour la libératoire (pour la transmission à la police de la déclaration journalière des ôtes présents)			x	
Restituer les documents d'identité			x	
Consigner la clé de la chambre			x	
Fournir indications sur la chambre (qu'elle soit conforme à ce que le client avait demandé au moment de la réservation)			x	
Appeler les porteurs pour le transport des bagages et l'accompagnement dans la chambre (si prévu ou aider le client si nécessaire)	x			

<b>GESTION DE LA CAISSE/PAIEMENTS</b>	C	T	M	I
Contrôler les imputations	x			
Imprimer le reçu et/ou la facture		x		
Effectuer le paiement (en espèce ou bancomat/carte de crédit)		x		
Effectuer le calcul de l'argent en espèce		x		
Enregistrer sur file les paiements			x	
Fermer la caisse et faire la consigne			x	
Envoyer les factures pour les agences/entreprises			x	
Contrôler les échéances des paiements			x	
Gérer les sollicitations (par rapport aux agences et aux sociétés avec lesquelles il n'y a pas un paiement direct de la part des ôtes)	x			

<b>RECEPTION ET ORGANISATION DES RESERVATIONS</b>	C	T	M	I
Recevoir les réservations (par téléphone, fax et e-mail)	x			
Contrôler la disposition des chambres, à vidéo, sur la base des données (mis à jour)	x			
Fournir informations/définition des coûts (barème standard selon la typologie des chambres ; ou conventions spécifiques pour groupes, sociétés conventionnées)		x		
Acquérir les réservations, à travers la procédure établie			x	
Confirmer la réservation			x	
Adjuger la chambre			x	
Gérer un overbooking éventuel	x			

<b>INFORMATIONS ET SERVICES SUPPLEMENTAIRES AU CLIENT</b>	C	T	M	I
<i>Informations/indications</i>				
Organiser les informations générales sur la ville et sur le territoire, mises à jour (contact avec ATL etc.)			x	
Mettre à jour et organiser les matériaux concernant les transports, les musées, les expositions, les manifestations culturelles et folkloriques (mappes, dépliants, à la réception ou dans la hall)			x	
Indiquer, si requis, restaurants, magasins etc.		x		
<i>Services supplémentaires prévus (par ex. la buanderie)</i>				
Recevoir les requêtes du client (directement ou à travers le service aux étages)			x	
Gérer les contacts avec les fournisseurs du service	x			
Gérer les effets personnels du client (par ex. les vêtements)	x			
Enregistrer les imputations dans la base des données.			x	

<b>GESTION DES COMMUNICATIONS ET DES PLAINTES DU CLIENT</b>	C	T	M	I
Ecouter le client	x			
Vérifier d'avoir bien compris la situation	x			
Evaluer directement, si possible, sinon faire intervenir le responsable de l'accueil	x			
Fournir une réponse/explication		x		
Activer ce qui est nécessaire pour résoudre ce qui s'est passé			x	
Collecter les conseils des ôtes (dans le cas de la rédaction des questionnaires de satisfaction)			x	
Ecrire une note à ce propos dans le verbal partagé (surtout dans le cas où il s'agit d'un problème qui peut se répéter ou qui implique une intervention externe)			x	

## Compétences CLES

### Savoir faire

*Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?*

- production / prestation
- organisation
- communication écrite
- communication verbale

### Savoir

*Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?*

- langue locale
- langues étrangères
- informatique
- technique
  - problem solving, customer satisfaction et gestion de la plainte
  - booking et organisation du travail
- normatif - législatif
- qualité
- sécurité

### Savoir être

*Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?*

- caractéristiques personnelles
  - bonne humeur
  - courtoisie, gentillesse
  - soigne de sa personne
  - autonomie
  - bonne mémoire
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

## Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

<b>intitulé de l'emploi</b>	<b>CHARGÉ D'ACCUEIL</b>
<b>définition</b>	Le chargé d'accueil d'une structure hôtelière s'occupe des réservations et du premier accueil des hôtes: il assigne les chambres, enregistre les hôtes à l'arrivée et au départ, remplit les registres, gère la caisse. Si la structure d'accueil dispose d'une salle de réunion, il/elle doit s'occuper aussi de contrôler les équipements et les services liés (audiovisuels, coffee break)
<b>SAVOIR-FAIRE</b> Être capable de	<p><b>communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir organiser et partager les informations</li> <li>- savoir communiquer correctement par écrit, verbalement et non verbalement</li> <li>- savoir développer et garder des relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les collègues</li> </ul> <p><b>production / prestation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir accueillir et assister les hôtes pendant leur séjour</li> <li>- savoir utiliser les outils informatisés (Internet, courrier électronique, Windows : Word, Excel)</li> </ul> <p><b>organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir organiser son travail</li> <li>- savoir identifier les priorités</li> <li>- savoir coordonner son propre travail avec les collègues pendant les roulements</li> </ul>
<b>SAVOIR</b> Connaissances	<p><b>Linguistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- langue italienne (écrite et orale)</li> <li>- langues étrangères (deux au minimum, anglais)</li> <li>- techniques de communication</li> </ul> <p><b>technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- principes et méthodes de problem solving</li> <li>- techniques de booking</li> <li>- techniques d'organisation du travail</li> <li>- techniques de customer satisfaction et gestion de la plainte</li> </ul> <p><b>normatif - législatif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- notions administratives et fiscales pour la comptabilité et l'enregistrement des clients</li> <li>- législation du secteur touristique hôtelier</li> </ul> <p><b>informatique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- techniques d'utilisation des logiciels pour le texte et la comptabilité spécifiques du secteur</li> <li>- techniques de recherche et sélection des informations</li> </ul> <p><b>qualité, sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître les standards de qualité requis par la structure</li> <li>- connaître les règles et les standards de sécurité</li> </ul>
<b>SAVOIR ETRE</b> Capacité à être ou avoir	<b>caractéristiques personnelles</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- soigner sa personne</li> </ul>

l'aptitude de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- éducation</li> <li>- sourire, bonne humeur</li> <li>- patience, calme</li> <li>- bonne mémoire</li> </ul> <p><b>relationnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attitude à travailler en équipe</li> <li>- organisation</li> <li>- disponibilité et curiosité</li> <li>- attitude à l'écoute</li> <li>- respect des différences (accueil de personnes de culture, habitudes, exigences différentes)</li> <li>- attitude à partager (connaissances, informations, etc.)</li> <li>- courtoisie</li> <li>- gentillesse</li> </ul> <p><b>adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- résistance aux situations stressantes</li> <li>- décision</li> <li>- autonomie</li> <li>- rapidité</li> </ul> <p><b>autonomie, prise de responsabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attitude à la solution de problèmes</li> <li>- attitude à l'apprentissage et au perfectionnement</li> <li>- précision</li> </ul>
<b>en relation avec</b>	Le secteur du nettoyage (gouvernante, porteurs, femme de chambre) ; avec les responsables du stockage (des détergents, des kits d'accueil), avec la cafeteria, le concierge de nuit
<b>lien hiérarchique</b>	Il dépend du responsable de l'accueil
<b>éléments du contexte</b>	Le chargé d'accueil reçoit, normalement, un contrat à temps indéterminé ou déterminé renouvelable ; 40 heures de travail par semaine, avec deux jours de repos et une activité fixée sur deux roulements : de 7 à 15 heures et de 15 à 23 heures. Il travaille les week ends et les jours de fête parce que la réception doit être garantie toujours. Il travaille debout (quand on accueille le client), et assis, dans une ambiance confortable.
<b>moyens et outils</b>	Ordinateur: Office, Internet, courrier électronique, logiciels pour les procédures de réservation, programmes de comptabilité (par ex. Fidelio, Hotel 2000, etc); Outils de communication
<b>expérience préalable</b>	Il n'est pas nécessaire d'habilitations spécifiques. Baccalauréat en langues ou en comptabilité, ou un certificat en opérateur touristique et/ou diplôme PACLE. Indispensable la connaissance des langues (deux au minimum) écrites et parlées d'une façon fluente, utiles les expériences à l'étranger, avoir travaillé en contact avec le public, bonne connaissance des techniques de facturation et administration.

## Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
<b>SAVOIR-FAIRE</b>				
01 maintenance				
02 réglage				
03 production / prestation				
Accueillir et assister les ôtes pendant leur séjour			<b>X</b>	
Développement de relation professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les collègues		<b>X</b>		
04 conduite				
05 contrôle				
06 organisation				
Organisation du travail et coordination avec les collègues pendant les roulements		<b>X</b>		
Organisation des informations			<b>X</b>	
Identification des priorités		<b>X</b>		
07 gestion				
08 communication écrite			<b>X</b>	
09 communication verbale			<b>X</b>	
Communication non verbale			<b>X</b>	
10 formation				
<b>SAVOIR</b>				
01 langue locale (écrite et orale)			<b>X</b>	
02 langues étrangères deux au minimum, anglais)			<b>X</b>	
03 logicomathématique				
04 informatique				
Internet, courrier électronique; Windows: Word, Excel; logiciels du secteur de l'hôtellerie			<b>X</b>	
05 technique				
problem solving		<b>X</b>		
Techniques de communication		<b>X</b>		
techniques de booking			<b>X</b>	
Techniques d'organisation du travail		<b>X</b>		
Techniques de customer satisfaction e gestion de la plainte			<b>X</b>	
06 théorique				
07 normatif - législatif				
Législation du secteur touristique et hôtelier		<b>X</b>		
08 qualité		<b>X</b>		
09 sécurité				
standard de qualité et de sécurité		<b>X</b>		
10 gestionnaire				
Notions administratives et fiscales		<b>X</b>		

<b>SAVOIR ETRE</b>				
01	caractéristiques personnelles		<b>X</b>	
02	relationnel			<b>X</b>
03	adaptation		<b>X</b>	
04	autonomie, prise de responsabilité		<b>X</b>	