



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyses des compétences

Profil professionnel:

HOTESSE DE CONGRÈS / STEWARD

Analyse réalisée par Barbara Chiavarino

Date 28 Avril 2006

A la suite de l'entretien:

Société: TURISMO TORINO

Personne interviewée:

Monica Ferramosca: Responsable des Points d'Informations
ATRIUM, Piazza Solferino - TORINO - tel: 340.7256725
email: m.ferramosca@turismotorino.org

Vanessa Rossini: Responsable Area Accoglienza TURISMO TORINO
Via Bogino, 8 – TORINO - tel.: 011.8185011
email: v.rossini@turismotorino.org

TURISMO TORINO est une ATL (Agenzia Turistica Locale), consortium mixte à majorité publique. Elle naît avec 10 autres ATL depuis la LR 75 du 1996. Elle compte sur un organique de 40-50 personnes. Trois points informatifs à Turin (Atrium, Porta Nuova e Aeroporto Caselle).

Notes:

Les deux personnes interviewées gèrent directement un bassin important de hotesse/steward. Elles ont travaillé, dans le passé, dans le domaine.

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.

VERIFICATION de l'ESPACE DE TRAVAIL	C	T	M	I
Effectuer une inspection de l'espace où l'événement a lieu	x			
Vérifier la présence de matériels informatiques			x	
Vérifier la présence de d'outils audio-visuels			x	
Supporter les intervenants pour le correct fonctionnement des outils dans la salle (support et non pas assistance, qui est assurée par les techniciens)		x		

ACCUEIL ET INFORMATION	C	T	M	I
Enregistrer les participants (sur papier ou informatisé)		x		
Gérer, si le cas, documents d'identité laissés en dépôt		x		
Gérer l'accréditation des journalistes		x		
Gérer le matériel informatique de l'événement		x		
Soumettre aux intervenants guides audiovisuel et similaires		x		
Répondre aux requêtes de la part du public		x		
Fournir indications pratiques concernant le lieu dans lequel on se trouve		x		
Si prévu, effectuer un service de secrétariat (photocopies, fax etc.)		x		
Effectuer le service de garde robe		x		

VENTE	C	T	M	I
Effectuer la promotion finalisée à la vente des produits/services		x		
Vendre le produit/service		x		
Gérer la caisse			x	
Enregistrer les données du client			x	
Enregistrer la vente (sur papier ou informatisée)			x	
Signaler la nécessité d'approvisionnement	x			

Compétences CLES

Savoir faire

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

- communication
- production/prestation
- gestion
- organisation

Savoir

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

- linguistiques
- informatiques
- techniques
- logicomathématiques
- connaissances spécifiques concernant l'événement

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
 - cordialité
 - discrétion
 - soigne de la personne
 - bonne mémoire
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

intitulé de l'emploi	HOTESSE DE CONGRÈS / STEWARD
définition	L'Hôtesse / Steward de congrès (la différence entre Hôtesse / Steward concerne le genre et non pas le rôle) opère à l'occasion d'événements, de congrès, d'événements promotionnels et il/elle doit accueillir le public, l'orienter et l'informer sur les activités de l'entreprise représentée.
SAVOIR-FAIRE Être capable de	<p>communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir communiquer d'une façon correcte et efficace verbalement et par écrit dans sa propre langue maternelle et au moins en deux langues étrangères - savoir synthétiser et donner informations - savoir identifier rapidement l'exigence de l'interlocuteur - savoir coopérer con les collègues et l'équipe chargée du nettoyage et de la surveillance - savoir comment collecter et annoter les informations (par ex. l'enregistrement des participants) <p>production / prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir comment utiliser les équipements audio-visuels (vidéo projecteur, audio guides) - savoir rechercher et trouver rapidement (Internet, mappes, horaires etc.) les informations requises - savoir appliquer les techniques de promotion des ventes <p>gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir tenir la comptabilité de la caisse, gérer la caisse <p>organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir communiquer rapidement avec le public, avec les collègues et les outils - savoir prédisposer le matériel informatif de l'événement - savoir repérer rapidement le matériel informatif approprié - savoir appliquer les techniques de problem solving pour reconnaître les priorités, les problèmes et les solutions
SAVOIR Connaissances	<p>linguistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - langue italienne (écrite et orale) - langues étrangères (de base soit français, soit anglais) <p>informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatique de base <p>techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - notions pour la gestion d'audio guides et outils pour la traduction simultanée - techniques de base de communication - techniques de base de vente <p>logicomathématiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - mathématiques (pour la gestion de la caisse)

	connaissances spécifiques par rapport à l'événement <ul style="list-style-type: none"> - information pratiques concernant l'évènement - informations commerciales de base concernant le produit/service et/ou la société promotrice
SAVOIR ETRE Capacité à être ou avoir l'aptitude de:	caractéristiques personnelles <ul style="list-style-type: none"> - soigne de la personne - rapidité - disposition à l'apprentissage - attention relationnel <ul style="list-style-type: none"> - cordialité - discrétion - disposition à écoute adaptation <ul style="list-style-type: none"> - flexibilité - disposition au travail en groupe autonomie, prise de responsabilité <ul style="list-style-type: none"> - aptitude propositive - esprit d'initiative - bonne mémoire
en relation avec	Le public; les collègues; le personnel chargé de la surveillance et du nettoyage; les responsables de projet ou d'agence
lien hiérarchique	Responsable marketing, commerciale) ou du responsable de l'événements ou manifestation.
éléments du contexte	Hotesse de congrès et Steward travaillent sous la directe dépendance de l'aire Organisation événements/marketing dans les entreprises privées (de moyennes et grandes dimensions), plus souvent dans l'aire Accueil/gestion des événements des Agences publiques et privées qui s'occupent de l'organisation d'événements et manifestation.
moyens et outils	mappes; horaires; annuaires; internet; téléphone; fax
expérience préalable	bonne culture générale, un diplôme ou une maîtrise en langues étrangères est utile, des connaissances informatiques, Internet et moteurs de recherche. Une expérience de travail à l'étranger est appréciée.

Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
SAVOIR-FAIRE				
01 maintenance				
02 réglage				
03 production / prestation				
rapidité d'interaction		X		
04 conduite				
05 contrôle				
06 organisation d'activité				
organisation des informations		X		
07 gestion				
08 communication écrite		X		
09 communication verbale		X		
communication non verbale		X		
10 formation				
SAVOIR				
01 langue locale		X		
02 langues étrangères		X		
03 logicomathématique	X			
04 informatique	X			
05 technique				
notions pour la gestion d'audio guides et outils pour la traduction simultanée	X			
techniques de base de communication		X		
techniques de base de vente	X			
06 théorique				
07 normatif - législatif				
08 qualité				
09 sécurité				
10 gestionnaire	X			
SAVOIR ETRE				
01 caractéristiques personnelles		X		
02 relationnel		X		
03 adaptation		X		
04 autonomie, prise de responsabilité		X		