



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Résultats d'entretien

Profil professionnel:

Hostess de congrès/ Steward

Hostess touristique

Relevé fait par les soins de

Barbara Chiavarino

Date

19 Avril 2006

Société: TURISMO TORINO

Personne interviewée: Monica Ferramosca et Vanessa Rossini

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

Rossini: Responsable Aire Accueil
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:

IDENTIFICATION DE DEUX TYPOLOGIES DIFFERENTES DE PROFIL PROFESSIONNEL

Les termes «hostess de congrès » et « steward » indiquent le différent genre de la personne (étant les deux profils absolument identiques), tandis que le profil de « hostess touristique » est typiquement féminin et avec un niveau d'autonomie plus haut par rapport à celui de hostess de congrès.

Ce profil professionnel peut travailler auprès d'organismes de promotion du territoire et/ou accompagner et gère des groupes qui peuvent se servir de services d'attraction offerts par un territoire spécifique (rôle qui diffère de celui de l'accompagnatrice touristique). Il s'agit d'un profil récent, plus articulé et avec possibilités de carrière dans des agences de promotion des territoires. Il ne s'agit pas d'informatrices touristiques, mais d'un profil professionnel caractérisé par un bon degré d'intérêt pour son propre contexte et qui accueille, oriente et fournit un niveau d'informations majeur.

D'après cet entretien, deux profils et donc deux guides d'analyse différentes en résultent.

-1-

Comment se déroule la journée / semaine TYPE de travail

Points importants:

- *rôle*
- *définition de l'occupation*

Les tâches accordées à une hostess de congrès/steward sont strictement liées à l'événement pour lequel elle/il travaille, pourtant elles sont accordées non pas jour par jour où sur une base hebdomadaire mais par rapport à la période de l'événement. En tout cas son rôle principale est soit d'accueillir le public/utilisateurs et les orienter tout au long de l'événement soit de promouvoir les activités de la société qu'elle représente.

Elle effectuera les suivantes activités :

- Enregistrement des participants, gestion des documents et des équipements audio (traduction simultanée par ex.)
- Informations sur services externes à l'événement (transport public, restaurants, hôtels)
- Vente de produits/services, gadgets et gestion de la caisse

Dans le cas de profil de « hostess touristique » les informations à fournir sont plus articulées. En outre :

- Accompagnement du groupe pendant le transfert
- Transmission d'informations spécialisées (par ex. la description d'un certain tour)
- Gestion et harmonisation du groupe
- Collection et réponse à réclamations/plaints/suggestions éventuels

Par contre, elle ne sera pas responsable de la gestion de situations d'urgence.

-2-

Processus de travail et activité CLE (principale)

Points importants:

- *qui donne les indications, qui contrôle*
- *critères de qualité de l'output*

Processus: ACCUEIL et INFORMATION

input

- Indications par rapport à l'événement fournies par le responsable
- Indications contenue dans le kit de l'hostess
- Requêtes directes des participants, visiteurs

Pour les hostess touristiques

- Collection autonome d'informations sur le territoire (Internet, quotidiens, répertoires)
- Discours spécialisé d'information

activités

- Enregistrement des participants (sur papier ou informatisé)
- Gestion de la documentation
- Accréditation des journalistes
- Gestion du matériel informatif de l'événement
- Réponse aux requêtes du public
- Service de secrétariat
- Service de garde-robe

Pour les hostess touristiques

- Informations de base sur le territoire (restaurants, manifestations etc.)
- Vérification de l'ouverture/clôture des musées et expositions
- Activation de service de transfert
- Réservation des services

output

- Enregistrement des participants effectué
- Gestion précise de documents
- Gestion contrôlée des équipements audio
- Réponses exactes aux questions
- Public, participants et visiteurs satisfait de l'accueil

Critères de qualité

Sur la compilation de la documentation : données claires et complètes, contrôle de la part de la société commanditaire.

Sur la satisfaction : Indicateurs de qualité déduits par l'absence de plaints et par un questionnaire avec des questions sur l'accueil.

Processus: PROMOTION ET VENTE PRODUITS/SERVICES /GADGETS

input <ul style="list-style-type: none">• Responsable du projet /societe• Liste des produits/services
activités <ul style="list-style-type: none">• Promotion finalisée à la vente• Vente produit/service• Gestion de la caisse• Enregistrement des données du client• Enregistrement de la vente (sur papier ou informatisé)• Demande pour un éventuel approvisionnement
output <ul style="list-style-type: none">• Exacte gestion de la caisse• Exacte compilation des registres ou fiches de vente• Compilation du registre du stockage• Contrôle par le responsable

-3-

Environnement de travail et conditions de déroulement

Points importants:

- *horaires, travail saisonnier, conditions climatiques*
- *déplacements, contraintes, conditions physiques et psychiques requises, conciliation des temps*
- *risques possibles et dommages éventuels*
- *complexité, niveaux de contrôle, autonomie, responsabilité*
- *types et fréquence des relations ;*
- *dimension moyenne des sociétés, niveaux de rétribution, types de contrats*
- *éléments de sécurité et réglementation du secteur, critères de qualité requis*

Les horaires de travail sont définis par rapport à la durée de l'événement. En tout cas les 8 heures de travail par jour ne sont jamais dépassées.

Dans le cas où des services de discours au public soient prévus, les roulements seront plus brefs (5 heures). Très souvent il faut rester longtemps debout et il est possible qu'il soit nécessaire de travailler le soir et pendant les jours de fête. Ce type de travail est requis par les étudiantes universitaires parce que les périodes de travail et d'étude se concilient bien. Normalement les hostess touristiques sont des filles âgées de 20-25 ans, beaucoup d'entre elles sont étudiantes en langues étrangères. Il s'agit d'un travail « de passage ». En Italie le contrat typique est contrat à projet (Loi 30) dans certains cas la prestation est facturé avec « Partita IVA ».

Le salaire est calculé sur base horaire entre 13/15 Euro/Heure. La société commanditaire est représentée par les sociétés qui organisent les événements, grandes entreprises, sociétés de développement du territoire, agences spécialisées. Les modalités de l'engagement sont basées essentiellement sur le « bouche-à-oreille » et la consigne du CV auprès des agences, organisations.

Pendant les horaires de travail elle doit être en uniforme fournie par la société et le nom d'identification doit être bien visible. Elle doit avoir soin de sa personne (maquillage, cheveux, chaussures etc.)

Les risques possibles sont strictement liés à la relation avec le public. Un manque de capacité de relation professionnelle est à éviter aussi bien que les altérations de l'humeur. Des risques liés à la gestion de la caisse peuvent avoir lieu. En tout cas, les hostess peuvent rejoindre un responsable (au moins au téléphone) en tout moment.

L'hostess n'est pas responsable de la gestion d'aspects liés à la sécurité

L'hostess doit savoir se rapporter à tout type de public. Cela implique un très bon niveau d'attention et la capacité d'évaluation de la personne qui pose une requête. Le niveau d'autonomie est élevé.

-4-

Moyens et instruments

Points importants:

connaissances nécessaires pour l'utilisation des instruments

Les hostess de congrès/stewards doivent savoir utiliser et gérer la documentation sur papier et les équipements audio-visuels :

Le kit de l'événement fourni par l'agence/société, mappes des stands, horaires et programme des événements et des interventions

Audiotraducteurs.

Surtout pour les hostess touristiques:

- Cartes, mappes routières, horaires trains/bus, répertoires avec les indications des hôtels, restaurants etc.
- Quotidiens, revues de secteur
- Internet
- Téléphone, fax, portables

Ce qui est le plus important pour une hostess est qu'elle sache repérer l'information requise dans le plus bref délai et à la source la plus fiable.

-5-

Qualifications requises

Points importants:

- *aptitudes, qualifications*
- *niveaux d'instruction, éventuelle formation interne*
- *caractères et qualités personnelles de préférence*
- *expériences antérieures utiles*
- *quelles sont les connaissances minima*
- *temps utile pour obtenir la maturité professionnelle*

Connaissance/qualification de base

Etudes: Baccalauréat, études universitaires. Connaissance d'au moins deux langues (généralement anglais et français)

Caractéristiques personnelles et expériences utiles

Aptitude gentille et patiente

Humour

Bonne communication verbale et non verbale

Aspect soigné

Capacité de travailler en équipe

Esprit d'initiative

Une expérience prolongée à l'étranger est à préférer (une forte bi-culturalité aide à individuer les besoins du client. Surtout pour l'hostess touristique)

Formation

Les domaines de formation sont deux : celui technique spécifique, lié au service/événement et celui, au contraire, lié au rôle.

Formation spécifique sur l'événement : une ou deux journées selon la complexité de l'événement.

Dans le cas où la personne travaille dans ce domaine pour la première fois, elles suivent un parcours de formation itinéraire: une hostess plus expérimentée travaille en tandem avec elle.

Maturité professionnelle

On atteint la maturité professionnelle depuis un an de travail dans ce domaine (période de travail non continue, mais participation à une série d'événements différents et à complexité croissante).

-6-

Perspectives

Points importants:

- *tendances du marché*
- *évolution et perspectives de carrière*

Le profil professionnel de l'hostess/steward est en train de se diversifier et de se spécialiser, Il requiert un bon degré d'autonomie et de responsabilité (dans la gestion des relations avec le public) et offre de perspectives de carrière dans des secteurs différents. C'est le cas du profil d'hostess touristique recherché par les organismes de promotion du territoire et/ou entreprises privées. Il s'agit d'un profil jeune qui peut ouvrir à une carrière comme informatrice et technicien de développement du territoire. Il s'agit d'un profil essentiellement féminin.