

PROFIL PROFESSIONNEL

## Hôtesse / Steward de congrès

*ref: cod. ISTAT : 4.2.2.4 / ROME 12112  
dernière révision: May 2006*

### 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.

### Activités principales

Enregistrer les participants, gérer la documentation d'enregistrement des participants, le matériel informatique, le matériel audiovisuel éventuel, fournir les informations concernant l'événement et d'autres services externes (transports, restaurants, hôtels, points d'intérêt), distribuer la documentation et des objets promotionnels, vendre des produits ou services, Répondre aux requêtes éventuelles du public, assurer le service de garde-robe.

### Compétences

L' Hôtesse / Steward de congrès doit posséder une très bonne connaissance de la langue du pays dans lequel il/elle travaille, avoir une bonne connaissance d'une autre langue étrangère, posséder des connaissances de base informatiques, de communication et des techniques de vente, de comptabilité, avoir de bonnes capacités de communication verbales et non verbales, doit savoir rechercher, trouver, fournir et organiser les informations rapidement, il/elle doit avoir une attitude aimable, flexible, et avoir une bonne mémoire et un esprit collaboratif. Doit être soigné, autonome, capable de gérer les situations de stress.

### Conditions de travail

Le travail se déroule généralement sous la responsabilité de l'aire Organisation d'événements ou Marketing d'entreprises privées, ou de l'Aire Accueil/gestion des événements d'agences spécialisées publiques ou privées, sous la coordination d'un responsable marketing ou chef de projet. Normalement l'activité se déroule debout, souvent le soir et les jours de fête et en ce qui concerne la durée, elle est liée à la durée de l'événement. Les tours durent entre 5 et 8 heures, habituellement en uniforme de travail formel. Généralement il/elle travaille avec un contrat sur projet et il s'agit en général d'étudiants pour des périodes limitées.

### Qualifications requises

Des qualifications particulières ne sont pas requises. Il est nécessaire de posséder une 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. Normalement une formation de base liée à l'événement est prévue, la formation se déroule en général en suivant une Hôtesse / un Steward de congrès lors d'événements en cours. Un an d'expérience dans ce secteur est considéré suffisant pour acquérir la maturité professionnelle.