

G1502

PERSONNEL POLYVALENT D'HÔTELLERIE

Autres emplois décrits

- Agent polyvalent / Agente polyvalente d'hôtellerie
- Cafetier / Cafetière d'hôtel
- Employé / Employée d'hôtel
- Employé polyvalent / Employée polyvalente d'hôtellerie
- Employé polyvalent / Employée polyvalente en établissement hôtelier
- Équipier / Équipière d'hôtel
- Équipier / Équipière de banquet

Définition

- Réalise tout ou partie des activités d'un établissement hôtelier ou de tourisme (accueil, services aux clients, entretien des chambres et des locaux, ...), selon la charte qualité de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité.
- Peut effectuer le service en salle pour les repas.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec une expérience professionnelle dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration sans diplôme particulier.

Un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac (Bac professionnel, Brevet professionnel -BP-, ...) dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration peut en faciliter l'accès.

Une bonne condition physique est requise.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requise.

Compétences

Savoir-faire

Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne
	Accueillir, orienter et renseigner un client
	Informer, renseigner, orienter une personne sur le site
	Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
	Répondre aux attentes d'un client
	Réaliser le service des petits-déjeuners en salle, en chambre
	Réaliser un service au bar
	Réaliser un service en salle
Développement commercial	Développer et fidéliser la relation client
Construction	Réaliser la mise en place du mobilier, du matériel audio-visuel et informatique des salles de réunions, de conférences

Maintenance, Réparation	Laver du linge Réaliser la plonge Repasser du textile (vêtements, linge) Réaliser la maintenance de premier niveau Entretien, nettoyer un espace, un lieu, un local
Gestion des stocks	Contrôler l'état des stocks Plier et ranger du linge
Gestion administrative	Effectuer le suivi des commandes, la facturation Procéder à l'encaissement
Organisation	Contrôler des moyens de paiement Utiliser les outils bureautiques Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE)
Communication	Communiquer à l'oral en milieu professionnel Communiquer à l'oral en langue étrangère
Savoir-être professionnels	
	Être à l'écoute, faire preuve d'empathie Travailler en équipe Faire preuve de rigueur et de précision
Savoirs	
Domaines d'expertise	Gestion commerciale, relation clients Plonge manuelle Logiciel de réservation Typologie du client
Normes et procédés	Branchement et mise en service de matériel informatique, audiovisuel Procédures d'encaissement Traitement des formalités administratives Règles d'hygiène et de sécurité Symboles d'entretien des textiles
Produits, outils et matières	Utilisation d'outillages manuels Utilisation de machine de plonge automatisée Utilisation de matériel de nettoyage Caractéristiques des produits d'entretien Caractéristiques des produits d'entretien textiles

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
Port et manipulation de charges lourdes
Station debout prolongée



Horaires et durée du travail

Travail de nuit
Travail en astreinte
Travail en horaires fractionnés
Travail le week-end
Travail par roulement



Publics spécifiques

Enfants
Personnes âgées



Types de structures

Association

Secteurs d'activité

• Hôtellerie et restauration