

Les métiers dans la filière Hôtellerie - restauration – tourisme

Nous avons près de 78 métiers dans la filière hôtellerie - restauration – tourisme. Pour ce faire, l'IFPQ-MANAKEL CONSULTING va mettre l'accent sur un certain nombre afin de vous aider à voir l'importance de sa formation.

Garçon de café

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Au sein d'un bar ou d'un restaurant, le **garçon de café** circule de table en table muni de son carnet et de son plateau. Aimable, il contribue au confort des clients.

Fonctions

Le **garçon de café**, appelé aussi serveur, accueille les clients et les installe. Il leur présente la carte et prend les commandes. Il peut aussi les conseiller. Une fois la commande préparée, il vient la servir aux clients. Dans certains établissements, le **garçon de café** peut aussi assurer le service des boissons. Vigilant au confort des clients, il veille à limiter les attentes entre les plats. Il apporte aussi l'addition et l'encaisse.

Après le départ des clients, le **garçon de café** dessert les tables et les nettoie. Au fil de sa carrière, le serveur peut devenir barman en servant des cocktails ou propriétaire d'un café.

Qualités

La qualité première du **garçon de café** est la volonté de satisfaire le client. À l'écoute et aimable, il doit aussi faire en sorte de fidéliser la clientèle pour que celle conserve en mémoire une expérience agréable dans l'établissement. Par ailleurs, passant la journée debout, le **garçon de café** doit être dynamique et endurant. De plus, le garçon de café ne doit pas avoir peur de travailler les week-ends et les soirs. Dans les zones touristiques, savoir parler anglais est très recommandé.

Diplômes nécessaires

Si certains **garçons de café** ont appris le métier sur le terrain sans autre diplôme que leur brevet ou leur bac, il est tout de même conseillé d'avoir un CAP services en brasserie-café ou un CAP restaurant. D'autres formations existent comme :

- la MC (mention complémentaire) employé barman ;
- la MC sommellerie ;
- le Bac pro commercialisation et services en restauration.

Chef de rang

NIVEAU SCOLAIRE
CAP OU ÉQUIVALENT
SECTEUR D'ACTIVITÉ
ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Sous l'autorité du **maître d'hôtel**, le **chef de rang prépare le groupe de tables** (le rang) dont il est en charge. Il installe et prépare les tables afin d'accueillir lui-même, dans les meilleures conditions les clients qu'il place à leur table. Le chef de rang prend également en charge la découpe des viandes et conseille la clientèle sur le vin de table. Il encadre les serveurs et les commis durant le service.

Fonctions

Le **chef de rang** a pour fonction majeure de veiller au bon déroulement du service pour lequel il mobilise commis de cuisine et serveurs. Avant que le service débute, il **vérifie consciencieusement que rien ne manque sur la table** : couverts, verres, serviettes, tout doit être parfait.

A l'arrivée des clients, le **chef de rang les accueille et les installe**. Il leur propose ensuite la carte, énumère les éventuels mets du jour, puis prend leur commande. Pendant que leurs plats sont en préparation, le **chef de rang leur conseille du vin** pour accompagner leur repas.

Lorsque le serveur se présente avec les plats, le **chef de rang s'occupe de la découpe des viandes** ou d'un **éventuel flambage**, en étant toujours à l'écoute des questions des clients. Au terme du repas, le chef de rang s'enquiert de bon déroulement du repas, puis procède à l'encaissement. Il débarrasse ensuite ses tables, avec l'aide de ses serveurs. Garant de l'image du restaurant ainsi que de la bonne tenue de ses serveurs, le chef de rang exerce une fonction essentielle dans le déroulement optimal d'un service.

Qualités

Le **chef de rang** doit être **extrêmement bien présenté**, dans son attitude comme dans ses vêtements. Exerçant généralement dans un restaurant haut de gamme, il fait preuve d'un **sens de l'accueil et de la communication aigu**.

La maîtrise d'une ou plusieurs **langues étrangères** est un plus pour ce professionnel qui se doit d'être à l'écoute d'une clientèle exigeante. Toujours **souriant et avenant**, le chef de rang est également quelqu'un de commercial, puisqu'il doit faire en sorte de « vendre » la carte des mets et des vins au mieux.

Le **chef de rang** doit également gérer son équipe de serveurs de façon rigoureuse, pour éviter toute erreur durant le service. Enfin, le chef de rang doit avoir une bonne condition physique, son activité requérant une posture debout et de nombreux déplacements.

Diplômes nécessaires

Pour devenir chef de rang, il faut passer par la case **CAP et BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie**, puis éventuellement par un **baccalauréat professionnel Restauration Hôtellerie ou équivalent**. De nombreux stages auprès de professionnels permettent d'évoluer au fil des années.

Sushiman

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Non, un **sushiman** n'est pas le nom d'un super héros issu de la littérature nippone, mais bel et bien d'un métier en vogue. Pas besoin de ne savoir confectionner que les sushis... Le travail de ce cuisinier polyvalent est donc beaucoup plus vaste. Un sushiman effectue les différentes préparations culinaires dans le respect des procédures et normes en vigueur.

Fonctions

Le métier de **sushiman** consiste à :

- Bien organiser son plan de travail
- Vérifier la propreté et le bon état des ustensiles et équipements nécessaires
- Conseiller et servir les clients
- Garantir l'hygiène alimentaire lors de la confection culinaire
- Nettoyer le plan de travail et veiller à l'entretien du matériel

Qualités

Organisé, méthodique, le **sushiman**, qui connaît bien et aime la culture asiatique, a le sens de l'accueil, de la présentation. Rigoureux, ses gestes sont précis. Il respecte strictement les consignes, surtout en matière d'hygiène et de sécurité.

Diplômes nécessaires

Il faut impérativement suivre une formation de **sushiman** pour accéder à ce poste. Bien sûr des aptitudes en cuisines sont indispensables

Serveur

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Dans un restaurant de quartier, un petit café ou un restaurant gastronomique ayant plusieurs étoiles au guide michelin, les tâches ne seront pas forcément les mêmes et la tenue et les compétences demandées au serveur ou à la serveuse peuvent être adaptées selon la clientèle qui fréquente l'établissement.

Fonctions

Les tâches sont assez simples et répétitives. Il s'agit d'accueillir les clients et de les installer à une table, de prendre leurs commandes, de les servir et de débarrasser les plats et la table en fin de service.

Selon le fonctionnement de l'établissement, le serveur ou la serveuse peut avoir à encaisser le règlement des clients.

Les clients peuvent avoir besoin de conseils pour effectuer leur choix. Le serveur ou la serveuse doit donc pouvoir répondre à chacune de leur question à propos de la carte ou des prestations de l'établissement. Il peut également être amené à renseigner les clients sur des visites ou sorties dans la région.

Qualités

Tout d'abord, étant donné qu'il s'agit d'un emploi de fort contact avec la clientèle, le serveur ou la serveuse se doit d'être toujours poli(e), souriant(e) et aimable. Ils doivent avoir pour objectif la satisfaction des clients.

Il peut être très utile de connaître plusieurs langues étrangères afin d'être indépendant lors du service des clients étrangers.

La tenue doit être toujours correcte. Certains établissements ont des tenues exigées ou des uniformes pour leur personnel. Les cheveux des filles doivent être correctement attachés.

Diplômes nécessaires

Un diplôme de niveau CAP en Hôtellerie-Restaurant suffit généralement pour évoluer en temps que Serveur. Niveau CAP, l'idéal serait d'être titulaire du CAP Restaurant ou Services en brasserie-café ou d'une Mention Complémentaire Employé barman ou Sommellerie.

Niveau bac, le bac pro Commercialisation et services en restauration donne les compétences métier pour exercer ce métier

Réceptionniste

NIVEAU SCOLAIRE

BAC OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Voici la fiche métier du réceptionniste. Quelles sont les qualités requises ? Les conditions de travail ? Découvrez tout cela dans cette fiche métier !

Fonctions

Les tâches qui lui sont attribuées peuvent être variées selon la taille de l'établissement hôtelier. En règle générale, il doit répondre au téléphone, traiter les réservations, accueillir les clients et les renseigner sur les visites possibles et intéressantes aux alentours du site, traiter les règlements des séjours et des services.

Dans des petites structures, il peut également être amené à traiter le courrier et faire de la comptabilité générale (enregistrement et paiement des factures).

Le réceptionniste doit faire de son mieux pour que le séjour du client soit le plus agréable possible. Il doit écouter les attentes de ses clients et régler au mieux les problèmes et les désaccords. Il faut qu'il puisse rester toujours calme car il est en première ligne lorsque les clients portent une réclamation.

Les horaires sont assez lourds lors des jours d'arrivée de clients selon la taille de l'établissement et du personnel de réception, surtout pendant la période estivale en bord de mer ou hivernale en station de sports d'hiver.

Qualités

Le réceptionniste est une des premières personnes qui accueille le client à son arrivée. Il se doit donc d'être souriant, patient et ouvert aux autres. Il doit avoir l'esprit d'équipe afin d'avoir une bonne coordination au sein de la réception.

Il est important de pouvoir maîtriser quelques langues étrangères, principalement l'anglais, l'espagnol ou l'allemand. Selon les régions, la clientèle étrangère n'est pas la même.

De même, la maîtrise de l'informatique est indispensable. Les réservations s'effectuent de plus en plus via internet (email et site de réservation en ligne).

Diplômes nécessaires

Pour évoluer en tant que réceptionniste, le niveau bac suffit avec notamment le bac technologique en hôtellerie.

Certains diplômes peuvent être réalisés au niveau CAP : CAP Services hôteliers, BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie. Il est tout de même conseillé d'avoir le niveau bac pour être recruté à ce poste.

Le bac en poche, il est tout à fait possible de poursuivre les études pour se spécialiser, avec la Mention Complémentaire accueil-réception par exemple, ou à bac + 2 avec les BTS

Responsable d'hébergement ou encore Hôtellerie-Restauration option mercatique et gestion hôtelière.

Employé d'hôtel

NIVEAU SCOLAIRE

SANS DIPLÔME

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Polyvalent, l'**employé d'hôtel** touche un peu à tout en fonction des besoins : accueil de la clientèle, service aux clients, entretien des chambres et des locaux, service en salle... Les recrutements sont nombreux, surtout en saison, et l'évolution encore possible « sur le tas » !

Fonctions

L'**employé d'hôtel** évolue dans toutes les catégories d'établissements, de l'**hôtel** économique au 5 étoiles, en passant par la résidence de tourisme et l'**hôtellerie** de plein air ou encore le tourisme rural. Ce professionnel est en relation directe avec la plus grande partie des services de l'établissement : cuisine, salle, direction, clientèle... Il accueille les clients à leur arrivée, les renseigne sur les prestations de l'établissement ou les modalités de réservations, il effectue les formalités administratives liées à leur séjour. Au quotidien, il nettoie et prépare les chambres, gère la bonne tenue des parties communes et s'occupe du service des petits déjeuners, en salle ou en chambre. Lui incombe aussi la gestion (lavage, repassage et rangement) du linge. Il peut être amené à contrôler livraisons et stocks et à installer mobiliers et matériels divers en vue de réunions ou de conférences. Enfin, lui revient d'établir les factures liées aux frais de séjour, de contrôler les moyens de paiement fournis par les clients et d'effectuer l'encaissement

Qualités

Amené à toucher un peu à tout, l'**employé d'hôtel** doit être débrouillard, adaptable et polyvalent. Rapide, réactif, organisé et efficace, il est doté de l'esprit d'équipe et du sens de l'accueil. Une bonne condition physique s'impose, le travail impliquant souvent la station debout prolongée, ainsi que le port de charges. La maîtrise de l'anglais est recommandée, c'est même un must dans les établissements haut de gamme ou ceux accueillant une forte clientèle étrangère. Une bonne disponibilité est de mise, les horaires pouvant être fractionnés et l'activité débordée sur les soirs, week-ends et jours fériés.

Diplômes nécessaires

La profession d'**employé d'hôtel** est accessible sans diplôme particulier, notamment pour ce qui est des emplois saisonniers. Toutefois, un diplôme de niveau CAP/BEP à bac ou brevet professionnel des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration peut en faciliter l'accès et est

recommandé pour évoluer plus rapidement : CAP Cuisine, Restaurant ou Services hôteliers, bac pro Commercialisation et services en restauration, bac techno Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration...

Boucher-charcutier

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Ces deux professions sont le plus souvent séparées, mais parfois rassemblées sous une seule et même enseigne. Le boucher vend et prépare de la viande de toutes origines (bœuf, porc, veau, poulet, lapin, cheval...), tandis que le charcutier ne traite que de la viande de porc (jambons, saucissons, pâtés, terrines...). Dans les deux cas, il y a des places à prendre pour les jeunes motivés.

Fonctions

Le boucher-charcutier peut être un commerçant de détail, fonctionnant de manière artisanale. Il peut aussi travailler dans l'industrie agroalimentaire (rayons boucherie des grandes surfaces, restauration collective, ateliers de découpe). Boucher comme charcutier achètent généralement eux-mêmes la viande qu'ils vont vendre, auprès des abattoirs, des halles ou des grossistes. Sur place, ils fixent leur choix en marquant les bêtes ou les morceaux qui les intéressent.

Puis ils désossent la viande, la découpent et la dénervent au sein de l'atelier de découpe (appelé laboratoire) de la boucherie et/ou de la charcuterie. Dans les deux cas - et notamment en charcuterie - la réalisation de plat traiteur fait désormais partie du travail quotidien de ces artisans.

En contact direct avec le consommateur, boucher comme charcutier lui apportent des informations et des conseils sur la viande.

Avec l'expérience, il est possible d'intégrer une unité de production et de devenir chef d'équipe ou de rayon, responsable de laboratoire, ou encore acheteur.

Qualités

Ces deux professionnels sont incollables sur la provenance, la qualité et la manière de mettre en valeur la ou les viandes qu'ils travaillent au quotidien. Ils connaissent et appliquent à la lettre les règles sanitaires drastiques du secteur. Une excellente résistance physique et nerveuse est requise, face à des conditions de travail difficiles : levers très tôt, coucher tard, port de charges, station debout prolongée, souvent dans le froid...

Un bon relationnel est de mise dans les relations avec la clientèle, l'adresse manuelle impérative pour la découpe et la préparation des produits. Enfin, lorsqu'il gère son propre commerce, le boucher-charcutier doit posséder des compétences en gestion et en comptabilité.

Diplômes nécessaires

Le **CAP Charcutier-traiteur** se prépare en deux ans après la classe de 3ème, dans un lycée professionnel ou un CFA. Ce diplôme peut être suivi d'une **MC Employé traiteur**, qui offre une formation complémentaire, en 1 an. Les titulaires d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans peuvent passer un **BP Charcutier-traiteur**. Même parcours en boucherie.

Le **bac pro Boucher-charcutier-traiteur**, accessible en trois ans après la 3ème ou en deux ans après un CAP, est conseillé à ceux qui souhaitent s'installer rapidement à leur compte.

Cuisinier

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Pilier des coulisses d'un restaurant traditionnel, d'un restaurant hôtelier ou d'une entreprise de restauration collective, le cuisinier réalise les plats qui seront servis aux clients. Une profession au rythme de travail intense et décalé qui peut parfois rebuter les candidatures, mais qui rime avec marché de l'emploi au beau fixe pour les jeunes diplômés !

Fonctions

La cuisine répond à une hiérarchie stricte : commis, cuisinier, chef de partie, second de cuisine, chef de cuisine... A la tête de sa brigade, le chef dirige l'ensemble des personnels en cuisine, tout en veillant au respect des normes d'hygiène et de sécurité. Il élabore recettes et menus, en tenant compte des stocks et des approvisionnements de marchandises, de la saison, du type de clientèle, des plats déjà réalisés...

Le chef de partie, lui, n'est responsable que d'une catégorie de plats. Le cuisinier maîtrise recettes de base sucrées et salées, ainsi que principes de cuisson et de conservation des aliments. Il prépare, cuit et présente les plats présentés au menu.

Le commis, enfin, est généralement un apprenti, chargé des tâches les plus fastidieuses (éplucher et couper les légumes, par exemple). Avec de l'expérience, le cuisinier peut monter en grade, partir tenter sa chance à l'étranger (le métier est l'un de ceux qui s'exportent le mieux) ou s'installer à son compte.

Qualités

Première qualité de tout cuisinier : être un fin gourmet. Inventif et créatif, il sait en permanence se renouveler en présentant de nouvelles recettes. Il doit allier méthode, organisation, résistance physique et au stress et rapidité d'exécution pour faire face aux cadences soutenues.

Responsable, il respecte scrupuleusement les règles de sécurité et d'hygiène. Plus il monte en grade, plus il doit se prévaloir, en sus, de qualités de manager et de gestionnaire.

Diplômes nécessaires

Le diplôme d'entrée dans la profession est le CAP (**Cuisine**, **Restaurant** ou **Agent polyvalent de restauration**). Il peut être suivi d'un bac pro (**Cuisine** ou **Commercialisation et services en**

restauration), d'une mention complémentaire (Cuisinier en desserts de restaurant, Art de la cuisine allégée...) ou encore d'un bac techno Hôtellerie.

Si les galons se gagnent essentiellement sur le terrain, à bac+2, le BTS Hôtellerie-restauration, option Art culinaire, art de la table et du service, permet d'occuper directement un emploi de premier commis ou de chef de partie.

Hôtesse de l'Air Steward

NIVEAU SCOLAIRE

BAC OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Voyager autour du monde, rencontrer des personnes de diverses cultures sont le lot quotidien des hôtesses de l'air et stewards mais aussi les horaires décalés, le stress, servir les plateaux repas ou encore s'occuper de la sécurité des passagers.

Fonctions

La principale fonction du PNC (personnel navigant commercial) est de veiller à la sécurité du passager à bord de l'avion durant tout le vol. L'hôtesse de l'air et le steward doivent ensuite s'occuper du bien-être et du confort du passager. Enfin il existe un aspect commercial de la fonction, en effet ils sont aussi chargés de la vente à bord de produits de la compagnie (alcool, parfum, etc.).

Qualités

Le personnel navigant commercial se doit d'avoir avant tout une présentation irréprochable. Les hôtesses de l'air et steward doivent être souriants, dynamiques, courtois, serviables et disponibles. Ils doivent pouvoir garder leur sang froid face à toutes situations et doivent posséder un sens de la rigueur. L'hôtesse de l'air doit avoir une bonne condition physique et morale pour faire face aux décalages horaires, aux passagers exigeants mais aussi aux changements climatiques.

De plus le PNC doit parler un anglais courant, une 2ème langue est un plus.

Diplômes nécessaires

Ce métier vous tente ? Sachez que pour devenir Hôtesse de l'Air ou Steward, aucune étude spécifique n'est requise. **Cependant des études de langues sont appréciées.**

Pour exercer ce métier il suffit de posséder le CFS (certificat de formation à la sécurité) obligatoire pour travailler dans une compagnie française. Ce certificat est délivré par un centre de formation agréé par la DGAC (direction générale de l'aviation civile) suite à des examens théoriques et pratiques.

Voiturier

NIVEAU SCOLAIRE

SANS DIPLÔME

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Le **Voiturier** est la personne en charge de l'accueil des clients qui arrivent en voiture devant différents **établissements haut de gamme**. Il va aider les clients à décharger leurs bagages s'ils en ont, il récupère ensuite les clés des voitures pour les garer dans le parking. Il doit ensuite ramener les voitures aux clients dès lors qu'ils en ont besoin.

Fonctions

Un voiturier peut travailler dans différents établissements, il peut s'agir d'un **restaurant, d'un hôtel ou d'une boîte de nuit**. Le voiturier a la **responsabilité du stationnement des Véhicules** des clients. Selon le standing des établissements le voiturier va devoir ouvrir la portière des voitures des clients lorsqu'ils arrivent devant l'établissement, les aider à sortir du véhicule et conduire ensuite les voitures au parc de stationnement. Il est enfin chargé de ramener les voitures aux clients à leur sortie des lieux.

Qualités

Un Voiturier doit tout d'abord aimer les voitures et travailler au contact de celles-ci. Il doit posséder une certaine aisance pour la conduite, suffisamment pour être capable de ne pas être déstabilisé selon le type de voiture qui lui seront confiées.

Il doit aussi être précautionneux et sérieux, tant vis-à-vis de la conduite et des voitures que dans le rapport au client. Il faut donc être serviable, disponible et posséder une très bonne présentation. Le voiturier doit savoir faire preuve d'une grande discrétion et d'une grande distinction. Il faut par ailleurs être capable de rester debout pendant de longs moments, bien

Quel diplôme est nécessaire ?

Il n'y a **pas de formation particulière pour devenir Voiturier**. Il s'agit souvent, mais pas toujours, d'un job étudiant. La plupart du temps, les entreprises exigent du postulant que celui-ci possède un permis B depuis au moins 2 ans et tous les points sur son permis. De même, des tests pratiques sont souvent prévus afin de vérifier la conduite des voituriers. Il est toutefois vivement recommandé de parler au moins une autre langue, l'anglais en général.

Agent d'accueil de tourisme

NIVEAU SCOLAIRE

BAC OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Egalement appelé chargé d'accueil ou hôte d'accueil, l'**agent d'accueil de tourisme** informe les touristes sur les loisirs, les événements culturels ou les lieux touristiques à ne pas manquer.

Objectif : faciliter les conditions de séjour ou de voyage des touristes.

Fonctions

Les principales missions de l'**agent d'accueil de tourisme** sont d'accueillir et d'informer une clientèle française et étrangère.

Il officie chez les voyagistes, dans les offices de tourisme, les musées, les sites touristiques, les parcs ou bases de loisirs, ou encore dans les structures d'hébergement des touristes, comme les hôtels, les campings, les clubs et villages de vacances.

Ce professionnel peut aussi être amené à prendre des réservations, concevoir et vendre des visites ou des excursions, réaliser des dépliants touristiques ou participer à l'organisation de manifestations festives ou culturelles. Il peut être mis à contribution dans la décoration et l'aménagement de l'espace d'accueil.

Avec l'expérience, il peut devenir responsable d'une équipe et gérer une enveloppe budgétaire plus importante.

Qualités

L'**agent d'accueil de tourisme** doit d'abord être un fin connaisseur des ressources géographiques, patrimoniales et culturelles de sa région. Doté d'une très bonne présentation, il doit maîtriser au moins l'anglais, savoir s'exprimer de manière fluide à l'écrit comme à l'oral et savoir manier les outils informatiques.

Pour organiser sa documentation et faire fonctionner billetterie ou opérations de change, ce professionnel doit être un bon gestionnaire.

En contact permanent avec le public et avec différents intervenants (commerciaux, fournisseurs, hôteliers...), il doit être doté d'un solide sens du contact et savoir travailler en équipe.

Doté d'une vraie fibre commerciale, l'**agent d'accueil de tourisme** fait preuve de dynamisme et de réactivité pour dispenser le conseil ou l'information adéquats et proposer aux touristes des produits parfaitement adaptés à leurs besoins.

L'activité étant soumise à des variations saisonnières et pouvant impliquer une présence les week-ends et jours fériés, voire un éloignement du domicile de plusieurs jours ou plus, une grande disponibilité est requise.

Diplômes nécessaires

Pour **devenir agent d'accueil de tourisme**, il faut passer un bac général ou STMG, suivi d'un BTS Animation et Gestion Touristiques Locales ou Ventes et Productions Touristiques (niveau bac+2).

Des formations complémentaires spécifiques peuvent être requises comme par exemple : mention complémentaire accueil-réception, licences professionnelles ou titres professionnels en économie du tourisme ou management des aménagements touristiques.

Billettiste

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 2

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

« Bonjour, un ticket, s'il vous plaît ».

Un **billettiste** délivre le précieux sésame au public. Il remplit aussi des fonctions toujours commerciales qui consistent à orienter, informer et accompagner la clientèle afin de répondre à ses besoins.

Fonctions

Le **billettiste** a un rôle essentiellement administratif au sein d'une agence de voyage, d'une entreprise. Il accueille le public, l'accompagne dans ses démarches commerciales et, in fine, lui permet de « réaliser » son rêve.

En effet, les yeux rivés sur son précieux ordinateur ou le téléphone à la main, il enregistre la commande et cherche à répondre en temps réel aux desiderata de son interlocuteur.

Il travaille avec plusieurs partenaires et maîtrise les outils numériques. Il effectue les réservations nécessaires, facture les prestations, oriente et informe le public sur le produit désiré.

Qualités

Il parle souvent une ou plusieurs langues étrangères. Outre son sens de l'accueil, le billettiste est affable, communique de manière claire et efficace. Polyvalent, dynamique, réactif, il est rigoureux et méthodique.

Diplômes nécessaires

Pour **devenir billettiste**, un **BTS tourisme** est la voie royale.

Wedding Planner

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 3

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Voilà un métier dans l'ère du temps. Au cinéma, nombreux sont en effet les films qui mettent en exergue ce métier. Sur la scène de la réalité, le **wedding planner** a pour mission de planifier les différentes activités liées à un futur mariage. Une sorte de coach qui accompagne les heureux élus jusqu'au moment magique. Une profession qui a débarqué sur la planète France il y a à peine quelques années.

Fonctions

Pour son premier rendez-vous, le **wedding planner** prend connaissance des désirs et des attentes de son client. Multitâches, il doit organiser son activité en tenant compte du budget des délais. Le **wedding planner** priorise les actions et élabore un planning de tâches à effectuer et un calendrier précis. En contact permanent avec le client, il l'informe des avancées du projet. Avec lui, le mariage n'est jamais trop parfait !

Qualités

Outre ses aptitudes relationnelles et bien sûr rédactionnelles, le **wedding planner** se distingue par sa force de proposition et d'organisation. Capable d'anticiper les imprévus, il sait aussitôt comment trouver la parade. A l'écoute de son interlocuteur, toujours prompt à le satisfaire, cet expert en gestion de projet est aussi rigoureux que méthodique. Créatif et force de proposition, le **wedding planner** est intègre et honnête.

Diplômes nécessaires

Certaines écoles spécialisées préparent à ce poste de **wedding planner**. Toutefois, des voies classiques telles une Licence de Management ou une Licence de Commerce peuvent être des possibilités offertes au futur professionnel.

Directeur d'office de tourisme

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 3

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Avec l'aide de son équipe, le rôle du **directeur d'office** de tourisme est de guider et d'attirer des visiteurs dans sa région.

Il doit également assumer un rôle administratif et comptable et définir le budget annuel de l'office de tourisme.

Fonctions

Les tâches du directeur d'office de tourisme sont multiples : gestion du personnel, analyses économiques, programmation, lien avec les acteurs locaux, édition de guides et de brochures, etc.

C'est un poste polyvalent, à responsabilité. Le directeur d'office de tourisme doit s'impliquer dans tous les aspects du fonctionnement de l'office : il en est le responsable.

Qualités

Le directeur d'office de tourisme demande une grande flexibilité et disponibilité, car les événements culturels et sportifs d'une localité ont souvent lieu hors des horaires de bureau.

C'est un métier qui nécessite également un très bon relationnel et une capacité à traiter avec tous types d'interlocuteurs.

Le directeur d'office de tourisme doit être force de proposition et créatif afin d'assurer le dynamisme de son office. Il est préférable également qu'il maîtrise une ou plusieurs langues étrangères (dont l'anglais).

Diplômes nécessaires

Pour **devenir directeur d'office de tourisme** un bac + 3 peut-être un bon départ, dans le domaine du tourisme (ex : licence pro chef de projet management touristique, ou management en innovations touristiques), cependant, les chances d'accès sont facilitées avec un bac + 5.

Lingère

NIVEAU SCOLAIRE

SANS DIPLÔME

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Avec elle, la chambre est toujours bien tenue et le linge sent très bon. La **lingère**, jour après jour, s'assure de changer tous les éléments en lien avec le linge (draps, serviettes notamment) pour assurer au client un confort maximal durant la durée de son séjour.

Fonctions

Travaillant en équipe, les **lingères**, lorsqu'elles sont plusieurs, ce qui est le cas dans de grands complexes hôteliers notamment, se répartissent les zones et les tâches, selon les directives du chef de service.

Avec leur charriot, elles ôtent le linge de la veille pour le remplacer par un package propre et odorant. Son travail est ordonné et elle prend un soin particulier à trier le linge, qu'elle remettra ensuite au service blanchisserie. Avec elle, rien ne doit être laissé au hasard. La **lingère** porte un uniforme, et suit les directives quotidiennes de sa responsable. Elle peut aussi s'occuper du repassage, selon ses attributions.

Qualités

Outre sa présentation impeccable, la **lingère** se distingue par une grande rigueur et un sens du service indéniable. Meticuleuse, ordonnée, elle a le sens du détail. Discrète et accueillante, elle est dynamique et endurante.

Quel diplôme est nécessaire ?

Un CAP hébergement ou hôtellerie constituent de précieux sésames pour réussir à ce poste de **lingère**.

Assistant gestionnaire hôtellerie

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Supervisant et coordonnant l'activité des équipes d'un établissement hôtelier (employés du hall, employés d'étage, serveurs, cuisiniers, ...), l'**assistant gestionnaire hôtellerie** veille à l'application des normes d'hygiène et de sécurité et effectue le suivi commercial et financier de la structure, selon les objectifs définis par la direction.

Fonctions

Travailler dans l'hôtellerie en tant qu'**assistant gestionnaire hôtelier**, au sein de divers établissements hôteliers (hôtels, résidences de tourisme, villages vacances, ...) c'est être en relation avec le directeur de l'établissement et les responsables des différents services (réception, cuisine, étage, ...), souvent en contact avec la clientèle.

Les interventions varient selon le type d'établissement (hôtel indépendant, chaînes hôtelières...) et le mode d'organisation de l'établissement :

- Assistance dans l'animation de l'équipe, la gestion des plannings et le suivi du personnel,
- Accueil, information et assistance du client tout au long de son séjour,
- Gestion du traitement des réservations, des encaissements et de la tenue permanente de la caisse,
- Réalisation des inventaires, des commandes et du suivi des stocks,
- Contrôle de la propreté des chambres et de l'hôtel en général.

En cas de besoin, n'hésite pas à apporter son soutien au bon fonctionnement des étages. La connaissance des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires (Hazard Analysis Critical Control Point -HACCP-) peut être requise pour pallier à toute situation qui le demande : c'est pourquoi la fonction d'Assistant gestionnaire hôtelier requiert une capacité à agir de façon autonome.

Qualités

L'**assistant gestionnaire hôtelier** doit posséder de nombreuses qualités pour satisfaire une clientèle à fidéliser en organisant toutes les tâches fonctionnelles de l'hôtel, en animant les équipes qui composent l'établissement hôtelier, en assurant une présence efficace sur le terrain, en ayant un très bon relationnel avec l'ensemble de ses interlocuteurs professionnels

ou non, en cultivant un esprit d'équipe pour faire participer au bon déroulement des services proposés.

Diplômes nécessaires

Ce métier d'Assistant gestionnaire hôtelier est accessible avec un diplôme de niveau CAP «Cuisine » ou CAP « Restaurant » mais les entreprises privilégient leur recrutement à Bac+2 (BTS, DUT,...) en hôtellerie, restauration, gestion et commerce, complété par une expérience professionnelle où la pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requis. La poursuite en formation par alternance à partir du CAP est recommandée par la voie de l'Apprentissage. Au niveau des Bac :

- Bac pro « Commercialisation et services en restauration » ;
- Bac pro « Cuisine » ;
- Bac techno STHR « Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration » ;
- Classe de mise à niveau section de « Technicien supérieur hôtellerie restauration ».

Diplôme à niveau équivalent :

- BTS « Hôtellerie option mercatique et gestion hôtelière ».

A bac+3, c'est selon le profil de l'hôtel visé en termes d'étoiles qu'il faut penser la formation : - Licence Pro « Hôtellerie et tourisme spécialité assistant aux fonctions de management du tourisme et de l'hôtellerie internationale » ;

- Licence pro hôtellerie et tourisme spécialité gestion ou reprise d'une PME hôtelière ;
- Licence pro hôtellerie et tourisme spécialité ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration.

Conciergerie d'Hôtel

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 2

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Assurant l'accueil de la clientèle en lui fournissant les services définis par l'hôtel, le **conciergerie d'hôtel** encadre les personnels de hall placés sous sa responsabilité directe.

Il est le premier interlocuteur pour recueillir et mettre à jour toutes les informations susceptibles de faire l'objet de questions de la part du client. La présence d'un **conciergerie d'hôtel** dans un établissement est un gage de qualité de prestations pour une clientèle exigeante.

Fonctions

Travailler dans l'hôtellerie en tant que **conciergerie d'hôtel** consiste à veiller au bon déroulement du séjour des clients et à satisfaire toutes leurs demandes, même les plus originales. Pour cela, il coordonne le travail de l'équipe de réception et du hall (voiturier, portier, bagagiste, groom, il est en contact permanent avec tous les services de l'hôtel, et il gère les relations avec des prestataires extérieurs (loueur de voiture, agences de voyage, réservation de spectacles ...). Les missions du Conciergerie d'hôtel sont assez variées et regroupent diverses activités telles que :

- l'accueil du client dans sa langue d'origine (au moins en anglais) ;
- la prise d'appels téléphoniques, transmission aux personnes concernées ;
- la réalisation d'opérations postales ;
- la réalisation de réservations pour le compte des clients ;
- la remise des clés et du courrier ;
- le renseignement des clients sur les activités culturelles, sportives ou touristiques ainsi que sur toutes prestations de services intérieurs et extérieurs à l'hôtel ;
- le contrôle des tenues, des comportements auprès de la clientèle ;
- le contrôle du service rendu à la clientèle ;
- la prise d'informations régulière auprès de différentes sources susceptibles de renseigner et d'aider le client : presse, actualité, expositions, spectacles.

Le **conciergerie d'hôtel** mémorise également toutes les habitudes et préférences des clients afin de les satisfaire au mieux lors de prochains séjours.

Qualités

Exerçant un métier de communication et de contact, le **concierge d'hôtel** adapte en permanence son langage et son attitude, à la diversité des interlocuteurs
Il sait discerner les informations nécessitant de la confidentialité pour éviter toute situation embarrassante.

Il fait preuve de son autorité auprès du personnel qu'il encadre et dont il assure aussi la motivation en donnant priorité pour le bien être du client. Il s'assure pour cela que son équipe se comporte de manière cohérente avec la culture d'entreprise.

Courtois, discret, attentif en fonction du besoin exprimé ou non par le client, le Concierge d'hôtel a une relation privilégiée avec chaque client dont il a la charge durant son séjour lui permettant de personnaliser ses services.

Diplômes nécessaires

C'est par la voie de l'Apprentissage, par une alternance, présence en entreprise (placé chez un professionnel) et au CFA (autour des apports théoriques/atelier), à partir de 16 ans, fin de 3e, que la formation peut commencer par un CAP (Certificat d'Aptitude Professionnelle) en « Hébergement » mais il est fortement recommandé d'obtenir un Bac Techno « Hôtellerie », qui peut être complétée par la Mention Complémentaire « Accueil/Réception » en 1 an que l'n peut devenir **concierge d'hôtel**.

Pour poursuivre ce métier dans des établissements étoilés, un diplôme en Bac+2 est nécessaire tel que :

- le BTS « Hôtellerie-restauration option A mercatique et gestion hôtelière »,
- le BTS « Animation et gestion touristiques locales »,
- le BTS « Vente et production touristique »

L'accès au métier nécessite souvent une expérience confirmée dans un ou plusieurs services d'hôtel d'où la grande capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activités.

Technicien de production tourisme

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 2

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Le tourisme, le rêve, le dépaysement. Certes. Mais attention, le **technicien de production tourisme** a bien les pieds sur terre. Garant de la politique commerciale de l'entreprise, il réalise les produits touristiques et en assure les différentes étapes.

Fonctions

Le **technicien de production tourisme**

- Définit la stratégie commerciale : choix du produit, des prestataires, fournisseurs...- Réalise les dossiers techniques
- Négocie avec les acteurs concernés
- Gère tous les aspects administratifs
- Réalise les procédures et tests de conformité
- Est le garant de la qualité du produit
- Veille stratégique et concurrentielle
- Travaille en étroite collaboration avec les partenaires et institutions
- Respecte les règles de sécurité

Qualités

Pour devenir **technicien de production tourisme** il faut

- Curiosité, ouverture d'esprit– Sens de la réactivité
- Sens de l'organisation et de la négociation
- Fortes capacités rédactionnelles et relationnelles

Tripier

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

AGRO-ALIMENTAIRE, ALIMENTATION,...

Le **tripier** est un boucher spécialiste des abats et boyaux. Il est chargé de la découpe, de la préparation et de la vente de ces produits typiques et traditionnels de la cuisine hexagonale.

Fonctions

S'il est un métier bien français c'est celui-ci ! En effet le **tripier** répond à une tradition culturelle et culinaire bien de chez nous. Sa fonction principale est de travailler des produits issus des abats des espèces bovines, ovines et porcines. Ainsi il sélectionne ses produits, les acquière au meilleur prix auprès de ses fournisseurs et les transforme selon des règles d'hygiène et de sécurité bien précises. Il assure également l'accueil, le conseil et la vente de ces mêmes produits. Ce professionnel a donc une fonction artisanale et commerciale. Bien sûr le tripier est responsable de son plan de travail, de son laboratoire et en assure le nettoyage pour œuvrer dans les meilleures conditions.

Vous aimez travailler des produits tels que le cœur, les tripes, le foie, les langues de bœuf, les rognons, la cervelle de mouton... ? Ce métier peut vous offrir de belles opportunités d'emploi.

Qualités

Ce métier bien particulier demande une approche sincère et passionnée. Il faut aimer ses produits pour les travailler dans les règles de l'art. Etre **tripier** c'est également être manuel et accepter de travailler dans des conditions particulières : sang, odeurs fortes propres aux abats etc. Mais un tripier doit également avoir un excellent contact, un vrai sens du relationnel. En effet il côtoie des fournisseurs et bien sûr une clientèle souvent exigeante. Un sens commercial est donc exigé.

Diplômes nécessaires

Pour devenir tripier, vous devez être titulaire d'un diplôme de niveau 5 :
CAP tripier ou encore un CAP préparateur en produits carnés avec option C (Tripier).

Mais on peut aller plus loin et prétendre à un diplôme de niveau 4 :
BP Boucher ou Bac pro Boucher, charcutier, traiteur

Notons qu'il existe un CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) ouvrier tripier et un CQP Tripier détaillant

Employé en restauration collective

NIVEAU SCOLAIRE

SANS DIPLÔME

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

La restauration collective recrute ses employés en masse (parmi lesquels beaucoup de jeunes) et sans condition de diplôme. A condition d'être motivé et dynamique, il y a de la place pour tout le monde !

Fonctions

L'employé en restauration collective peut travailler pour des collectivités, des établissements d'enseignement (écoles primaires, collèges, lycées...), des entreprises ou des administrations, des établissements de santé et de soins (hôpitaux, foyers d'accueil, maisons de retraite...). Le tout soit directement, en tant que salarié de ces structures, soit via une entreprise prestataire (type Sodexo). Ses missions sont multiples : épluchage et taillage des légumes, préparation et dressage des plats simples (salades, hors d'œuvre, fromages, desserts ...), réchauffage ou cuisson des aliments et assemblage de certains plats type hamburgers ou sandwiches. Il accueille les clients, effectue le service, participe à l'encaissement, débarrasse les tables et plateaux. Puis, à l'issue du service, il remet la salle en ordre et s'occupe nettoyage de la vaisselle (« plonge »). Il est aussi en charge du conditionnement, de l'étiquetage et du rangement, en réserve ou en chambre froide, des produits et des préparations. Avec l'expérience, l'employé de restauration collective peut évoluer vers des postes d'employé technique (de service logistique ou de restauration) ou de commis de cuisine (cuisine). Puis vers chef d'équipe ou même gérant.

Qualités

L'employé en restauration collective doit être ponctuel, organisé et soigneux. Il doit savoir appliquer les règles de sécurité et d'hygiène, aimer le travail en équipe et avoir le goût du contact. Rapidité d'exécution et habileté sont de mise, ainsi qu'une bonne condition physique, car le travail s'effectue debout. Les horaires peuvent être décalés. Dans les établissements de santé, il est possible de travailler le week-end.

Quel diplôme est nécessaire ?

La profession d'employé de restauration est accessible sans diplôme particulier, notamment pour ce qui est des emplois saisonniers. Toutefois, un diplôme de niveau CAP/BEP à bac ou

brevet professionnel des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration peut en faciliter l'accès et est recommandé pour évoluer plus rapidement : CAP Cuisine, Restaurant ou Services hôteliers, bac pro Commercialisation et services en restauration, bac techno Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration...

Accompagnateur de voyages

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 2

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Toujours en vadrouille, l'accompagnateur de voyages – ou guide accompagnateur - est l'un des rares professionnels du tourisme à jouir du privilège de voyager 100% de son temps. Ange gardien des touristes, il a pour mission de les guider dans l'ensemble de leurs démarches et leurs visites lors d'un circuit. Et, plus globalement, de leur garantir un séjour agréable et sécurisé.

Fonctions

L'accompagnateur de voyages encadre un groupe lors d'un voyage en France ou à l'étranger. Avant le départ, il peaufine programme de visites et prestations prévues avec l'agence organisatrice. Il prend en charge le groupe dès son départ et vérifie que les formalités (titres de transports, visas, passeports, vaccins...) sont remplies.

Tout au long du séjour, il est garant du lien entre le producteur de voyages et les divers prestataires locaux : hôteliers, guides, restaurateurs, transporteurs... A chaque étape, il s'occupe de la prise de contact avec les guides locaux et s'assure que les visites et excursions ont lieu dans les conditions prévues. Il fait l'intermédiaire en cas de problèmes ou de litiges entre clients et organisateurs ou prestataires.

Enfin, il est souvent chargé d'assurer l'animation du groupe, en journée et souvent en soirée.

Qualités

L'encadrement d'un groupe implique sens des responsabilités et organisation. Réactivité, sang-froid et débrouillardise sont indispensables pour faire face aux imprévus : rapatriements sanitaires d'urgence, vols... Pour rendre le séjour agréable, l'accompagnateur de voyages doit aussi faire preuve de qualités d'animation et d'un fort sens du contact humain.

Ouverture d'esprit, maîtrise d'au moins une langue étrangère et bonne culture générale, sont impératives. Il doit être disponible, car sa vie s'organise au gré des départs. Enfin, son activité irrégulière et ses journées souvent très intenses nécessitent une résistance physique et nerveuse.

Diplômes nécessaires

Pour devenir accompagnateur de voyages, on peut passer par un BTS tourisme (notamment le BTS Animation et gestion touristique locale) ou par une licence pro Hôtellerie et tourisme spécialité Concepteur et accompagnateur en écotourisme, accueil et gestion touristique ou spécialité Guide conférencier. Une licence d'histoire de l'art, de langues ou de géographie est également appréciée.

Directeur de Restaurant

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 2

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Véritable chef d'orchestre, le directeur de restaurant s'active à tous les étages de son établissement : cuisine, accueil des clients, service, gestion... Principaux débouchés : chaînes de restauration et restaurants indépendants, mais aussi restauration gastronomique et structures commerciales, collectives ou mobiles (SNCF, maritime...).

Fonctions

Le directeur de restaurant est d'abord un chef d'entreprise, dont les missions varient selon le type de restaurant qu'il dirige. Dans un établissement indépendant (dont il est parfois le propriétaire), il participe, avec le chef cuisinier, à l'élaboration des plats et fixe les prix à son gré.

Lorsqu'il est salarié d'une chaîne, il applique alors les règles édictées par le siège de la société. Dans tous les cas, il assure la gestion au quotidien, en recrutant des collaborateurs permanents ou saisonniers et en élaborant les plannings de travail du personnel.

Il veille aussi à la qualité de l'accueil et s'assure de la satisfaction des clients. Il suit les stocks de matières premières, gère les fournisseurs et supervise la salle de restaurant. Lui incombent aussi des tâches de gestion et de comptabilité.

Un directeur de restaurant peut évoluer vers un poste de directeur de la restauration d'un plus grand établissement ou de plusieurs d'un même groupe. Il peut aussi se mettre à son compte, ou partir travailler à l'étranger.

Qualités

Le directeur de restaurant est d'abord un professionnel de la restauration, formé par plusieurs années d'expérience en cuisine ou en salle.

La fonction requiert une bonne culture professionnelle en cuisine et en œnologie, mais aussi des connaissances en gestion et en marketing, ainsi que la maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères.

Doté de qualités de management, il sait encadrer et motiver son équipe. Capacité de travail, esprit d'entreprise, sens de l'organisation et des responsabilités se conjuguent chez lui avec une vraie fibre relationnelle et commerciale.

Diplômes nécessaires

Une première expérience dans l'hôtellerie, comme maître d'hôtel ou chef de cuisine, peut suffire pour occuper ce poste (après un CAP Restaurant, un Bac pro Commercialisation et services en restauration ou un bac techno Hôtellerie, par exemple).

Toutefois, les profils de niveau bac+2 à bac+5 sont de plus en plus plébiscités. A bac+2, citons le BTS Hôtellerie-restauration option art culinaire, art de la table et du service, et, à bac+3, la licence pro Hôtellerie et tourisme spécialité Management de produits de restauration. Nombre d'écoles spécialisées ou d'écoles de commerce proposent aussi des programmes permettant d'accéder au métier.

Sommelier

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Dans les restaurants gastronomiques et les grands hôtels, c'est l'interlocuteur incontournable de tout gourmet. Le **sommelier est le spécialiste des vins**, des alcools, des liqueurs et des champagnes. Un métier passion, mais qui recrute au compte-goutte.

Fonctions

Le **sommelier** est recruté principalement dans les restaurants gastronomiques : il présente la carte des vins aux clients, les conseille sur les mieux appropriés aux mets commandés et assure le service. Mais il peut aussi l'être dans des caves à vins ou des épiceries de luxe ou même dans la grande distribution, pour la sélection des vins et le conseil à la clientèle. Une grande partie du temps du **sommelier** est consacrée à la logistique de la cave : réception et **vérification des livraisons, embouteillage, décapsulage**, rangement et **surveillance régulière des vins, liqueurs et alcools**. Il lui arrive aussi d'aller acheter les bouteilles, parfois en allant les choisir sur place dans les vignobles, en France, voire à l'étranger. Le calcul des recettes quotidiennes est aussi de son ressort. Avec l'expérience, il peut devenir chef sommelier, s'orienter vers la représentation ou l'expertise en vins.

Qualités

Pour **devenir sommelier**, il faut être incollable sur les qualités et les caractéristiques de chaque cru, sur leur millésime, leur provenance et leur harmonie par rapport au plat choisi. Autant d'informations qu'il doit être capable de délivrer en plusieurs langues. Et d'approfondir en continu : aux dires des professionnels, pas moins de 10 ans d'expérience sont nécessaires pour exercer réellement le métier !

La **possession d'un goût et d'un odorat subtils**, associés à une puissante mémoire des parfums, sont indispensables. Le **sommelier** doit savoir travailler en équipe (**chef sommelier, cuisinier, directeur du restaurant, fournisseurs...**). Poli et propre sur lui, son sens de la pédagogie lui permet de partager sa passion avec des non-initiés. Une bonne santé physique est de mise, le métier impliquant station debout prolongée, fréquentes allées et venues et quelques manutentions, avec des emplois du temps à rallonge.

Diplômes nécessaires

Pour accéder à la **profession de sommelier**, on peut passer différents CAP (Restaurant, Service en brasserie-café, Agent polyvalent de restauration), le bac pro Commercialisation et services en restauration (ex bac pro restauration) ou le bac techno Hôtellerie.

Il faut ensuite présenter la MC (mention complémentaire) Sommellerie, qui peut être obtenue en 1 an, à temps plein ou en alternance. Une fois dans la vie active, il est également possible de se spécialiser en formation continue, en préparant un BP Sommelier ou en suivant les cours de l'Université du vin (Drôme).

Traiteur Charcutier

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Le **traiteur charcutier** prépare et vend des produits alimentaires divers à base de viande de porc (jambons, saucissons, boudins, pâtés, terrines...), mais aussi des produits, chauds et froids, à base de volaille, de gibier, de poisson. Il réalise aussi des buffets pour des réceptions.

Un **métier de bouche** qui offre de très bons débouchés, le nombre de jeunes formés chaque année n'étant pas suffisant pour combler les besoins.

Fonctions

Un **traiteur charcutier** peut travailler dans une **charcuterie artisanale**, pour le **rayon spécialisé d'une grande surface**, pour la **restauration collective** ou pour une **entreprise de fabrication industrielle** ou semi-industrielle.

Dans l'artisanat, le **charcutier-traiteur** est polyvalent, dans l'industrie agroalimentaire il est le plus souvent spécialisé dans la fabrication d'un ou de deux produits.

Dans son laboratoire, où il officie la plus grande partie de son temps, le **charcutier-traiteur découpe, désosse et trie la viande**, qu'il sale et fume avant la cuisson. Il est également amené à se déplacer régulièrement pour rencontrer ses fournisseurs, livrer ses clients, vendre ses produits sur les marchés ou encore préparer des buffets de réception.

Quand il est chef d'entreprise, il se fait aussi gestionnaire : établissement des devis, planification des achats et des commandes, tenue de la comptabilité... Avec l'expérience et une formation complémentaire, le traiteur charcutier peut créer ou reprendre une entreprise.

Qualités

Le **traiteur charcutier** doit maîtriser les méthodes de conservation et l'art culinaire dans son ensemble. Une bonne santé physique est impérative : debout, dans le froid, il transporte des carcasses de viande et utilise des machines lourdes. Le tout avec des horaires à rallonge et souvent décalés : la journée d'un charcutier-traiteur débute au petit matin et se finit tard le soir ! **Soigneux et rigoureux**, il sait respecter les consignes de sécurité et d'hygiène (préservation de la chaîne du froid).

Gastronome, dynamique, inventif et curieux, il se renouvelle en permanence pour proposer de nouveaux plats et des présentations inédites à ses clients. Enfin (et surtout dans le petit commerce), il doit être chaleureux et avoir le sens du client.

Diplômes nécessaires

Le **CAP Charcutier-traiteur** est le diplôme de référence pour débiter dans la profession. Il se prépare généralement en apprentissage, en trois ans après la 3ème. On peut le poursuivre en un an par la Mention complémentaire Employé traiteur, et en deux ans par le bac pro ou par le BP Boucher-charcutier-traiteur.

La branche propose aussi des titres professionnels, comme le Certificat de qualification professionnelle Traiteur-organisateur de réception.

Agent de restauration

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Acteur indispensable des structures qui allient alimentation et service, l'Agent de restauration met en œuvre son savoir-faire et son sens du service pour apporter à une clientèle diverse une entière satisfaction.

L'Agent de restauration a la responsabilité des repas dans les établissements de restauration rapide, la restauration collective et les entreprises de fabrication de plateau-repas.

Fonctions

Le métier d'Agent de restauration consiste dans un premier temps à préparer, puis à assembler et enfin distribuer des préparations culinaires simples tout en réalisant le service, en s'attachant à surveiller les tâches en amont et en aval (approvisionnement des plats, mise en place avant le service et remise en état de la salle après service).

Aussi l'Agent de restauration contribue par l'ensemble de sa prestation à la qualité du service et ainsi que de l'accueil des clients. Il peut exercer en tant que salarié dans le secteur public (collectivités publiques d'état) ou dans le secteur privé (structures privées telles que les restaurants ...). L'Agent de restauration prend en charge, sous l'autorité d'un responsable, la préparation des repas où il assemble et met en valeur des mets simples, en respectant la réglementation relative à l'hygiène et à la sécurité. Il les conditionne et remet à température les plats cuisinés.

En service, il assure la mise en valeur des espaces de distribution et de vente ainsi que leur réapprovisionnement. Il conseille le client et lui présente les produits, il procède éventuellement à l'encaissement des prestations. En entretien, il nettoie et range les ustensiles de production et les locaux. Ce professionnel doit supporter un rythme de travail rapide et la station debout, tout en restant disponible pour la clientèle.

Qualités

Polyvalent, l'Agent de restauration possède deux qualités essentielles :

- Autour de compétences techniques et fonctionnelles : où il est amené à réaliser des

productions en suivant les fiches techniques culinaires simples par l'utilisation d'équipements adéquats.

- Autour de compétences relationnelles et comportementales : où il est amené avec l'accueil du client à cerner leurs demandes, réagir aux aléas du service (flux tendu ou « coup de feu ») en travaillant avec ses équipiers.

Diplômes nécessaires

C'est par la voie de l'Apprentissage, par une alternance, présence en entreprise (placé chez un professionnel) et au CFA (autour des apports théoriques/laboratoire), que la formation peut débiter à partir de 16 ans, fin de 3^e du collège, vers un CAP (Certificat d'Aptitude Professionnelle) en alternance de 2 ans qu'il convient de s'orienter.

Le CAP débouche sur la vie active. Cependant les apprentis peuvent éventuellement continuer leurs études en préparant une mention complémentaire (MC) en un an telle que :

- MC Cuisinier en desserts de restaurant
- MC Employé barman
- MC Sommellerie

Bagagiste

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 2

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Le **bagagiste** exerce ses fonctions au sein des aéroports, où il prend en charge l'acheminement des bagages dans les soutes des avions. Au volant d'un véhicule motorisé spécifique, le bagagiste transporte en un temps souvent limité les bagages des usagers de l'aéroport.

Fonctions

A l'arrivée comme au départ d'un vol, le bagagiste fait partie de l'équipe qui prend en charge vos bagages, après leur enregistrement. En vertu des règles de sécurité, le **bagagiste** fait en sorte qu'il n'y ait pas d'erreur d'attribution de tel ou tel bagage au sein de telle ou telle soute. En effet, une compagnie aérienne, pour garantir son image, doit garantir à ses usagers un acheminement optimal de leurs effets personnels en soute.

A l'arrivée d'un vol, le bagagiste dirige les bagages jusqu'au tapis du hall de réception, afin que les passagers du vol récupèrent rapidement leurs sacs. Lors de vols avec correspondances, le **bagagiste** intervient pour que les bagages ne soient pas placés dans de mauvaises soutes.

Qualités

Le bagagiste doit être à la fois minutieux et rapide. Après enregistrement des bagages, le **bagagiste** ne doit pas perdre de temps à les acheminer en soute, afin que le vol parte à l'heure indiquée. Métier physique et exercé en partie en extérieur, la profession de bagagiste exige également une forte capacité à travailler en équipe. Savoir communiquer et écouter sont donc des qualités primordiales dans ce métier.

Diplômes nécessaires

Pour **devenir bagagiste**, il est recommandé d'avoir un diplôme niveau bac+2 de type logistique ou tourisme. Autre pré-requis, la détention du permis B et du permis TZ qui permet de conduire un véhicule sur une piste d'aéroport.

Des formations en internes, effectuées par les compagnies aériennes elles-mêmes, sont également possibles. Enfin, la maîtrise de l'anglais est aussi un atout.

Agent de réservation

NIVEAU SCOLAIRE

BAC OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

La principale fonction de l'**agent de réservation** est de vendre des prestations, collectives ou individuelles de tout type : hébergement, transports, places de spectacle, restaurant... C'est un métier qui se décale de plus en plus vers le conseil personnalisé avec l'explosion des réservations en ligne, qui l'ont forcé à s'adapter.

Fonctions

L'**agent de réservation** travaille pour une agence de voyages ou pour un voyageur. Il peut également être employé chez un transporteur (compagnie aérienne, autocariste...).

Ses missions ? Assurer la réservation d'un séjour, d'une nuit d'hôtel, d'une table de restaurant, d'une place de théâtre ou d'une visite organisée... Mais aussi d'une location de voiture, d'un voyage en train ou en avion...

Pour ce faire, ce professionnel s'appuie sur des banques de données informatiques qui répertorient actualités des spectacles, coordonnées et disponibilité des hébergements, horaires des compagnies aériennes et des trains... Lui incombe également le suivi des dossiers.

Avec l'expérience, l'**agent de réservation** peut évoluer vers d'autres professions comme : forfaitiste, chef de comptoir ou concepteur de voyages. Avec un complément de formation, il peut devenir accompagnateur de voyages ou animateur du patrimoine.

Qualités

L'**agent de réservation** occupe un poste technique et administratif qui nécessite la parfaite maîtrise des outils informatiques spécialisés. Dans les cas où un contact existe avec le client, une bonne présentation et de bonnes capacités d'expression sont requises.

La maîtrise d'au moins une langue étrangère (l'anglais) est un plus, ainsi que la capacité à se documenter en continu sur les destinations proposées par la structure qui l'emploie.

Résistance au stress, diplomatie et patience sont de mise face à des clients parfois exigeants et/ou impatients. Dynamisme, autonomie et réactivité sont d'autres qualités appréciées, ainsi qu'une forte rigueur et un bon sens de l'organisation.

L'activité étant soumise à des variations saisonnières, le rythme de travail est très soutenu durant certaines saisons, avec des dépassements à prévoir les soirs et week-ends : une bonne disponibilité s'impose.

Diplômes nécessaires

Pour **devenir agent de réservation**, on peut commencer par un bac général, STMG ou bac pro (Accueil-relation clients et usagers ou Services aux personnes et aux territoires), que l'on peut faire suivre d'une MC (mention complémentaire) Télébilletterie et services voyages (un an après le bac). Il est aussi de plus en plus recommandé de passer un diplôme de niveau bac+2 (BTS Tourisme, BTSA Développement, animation des territoires ruraux ou DUT Techniques de commercialisation).

Par ailleurs, il existe de nombreuses écoles privées plus ou moins bien reconnues délivrant des certificats dans le domaine du tourisme. Coursus que l'on peut peaufiner avec une licence pro du secteur touristique (bac +3).

Liftier

NIVEAU SCOLAIRE

CAP OU ÉQUIVALENT

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Bienvenue à l'hôtel ! Toujours disponible, le **liftier** veille à tout et surtout à assurer le confort au client en montant et en descendant avec lui les étages d'un ascenseur. Un poste qui requiert réactivité et un sens du service aigu.

Fonctions

Quel étage, s'il vous plaît ? Dévolu à l'accueil et la surveillance des ascenseurs, le liftier veille au grain. A l'arrivée du client, le **liftier** le guide et l'accompagne dans ses mouvements, se chargeant ainsi qu'il s'achemine vers la bonne destination. Rattaché souvent à un établissement hôtelier de luxe, il intervient aussitôt en cas de panne des appareils.

Qualités

Son sens du service et de la communication, sa présentation impeccable, et sa capacité à être à l'écoute du client sont indispensables. Rigoureux, polyvalent, le **liftier** est prévenant et aimable.

Diplômes nécessaires

Un CAP services hôteliers, ou un BEP avec option hôtellerie constitue une belle opportunité pour devenir **liftier**.

Responsable agence de voyage

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 2

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

Chef d'orchestre de son entreprise, le **responsable agence de voyage** chapeaute tous les domaines de l'activité de son entreprise. Polyvalent à souhait, il s'occupe de la gestion des affaires courantes et respecte les directives et consignes déterminées. Il peut être rattaché à un supérieur hiérarchique ou être... son propre patron.

Fonctions

Les fonctions du **responsable agence de voyage** sont

- Gérer la politique financière et administrative de l'entreprise
- Suivi du budget et des contrats
- Assurer les relations avec les clients, les fournisseurs
- Encadrer les conseillers clientèle
- Gérer les plannings du personnel
- Travail de veille pour mieux tenir compte de l'offre concurrentielle
- Etablir budgets publicitaires et de communication
- Organiser des opérations commerciales

Qualités

Le **responsable agence de voyage doit**

- Grande rigueur, disponibilité importante- Grande résistance au stress
- Savoir gérer une équipe
- Faire face aux imprévus
- Sens commercial très développé
- Sens relationnel
- Marketing, analyse de la concurrence
- Capacités de négociation
- Connaissance des nouvelles technologies et des outils informatiques spécifiques au tourisme
- Une langue étrangère (en particulier l'anglais) est exigée

Diplômes nécessaires

Le BTS ventes et productions touristiques permet d'accéder à l'emploi de **responsable agence de voyage** puis après plusieurs années d'expérience à celui de directeur d'agence.

Agent de voyage

NIVEAU SCOLAIRE

BAC + 2

SECTEUR D'ACTIVITÉ

ACCUEIL, HÔTELLERIE, TOURISME

L'**Agent de voyage** travaille le plus souvent dans une agence de voyage où il conseille ses clients, leur vend les prestations proposées par son agence et s'occupe de toutes les démarches et formalités pour organiser le voyage de ces derniers.

Fonctions

- Accueillir les clients
- Conseiller les clients en fonction de leurs goûts et de leur budget
- Réserver et émettre des billets de transport
- Proposer les services annexes (voiture de location, hôtel, excursions, etc.)
- Assurer les réservations pour ces services
- Établir un devis
- Renseigner les clients sur leur pays de destination
- Fournir de la documentation
- Vérifier les prix et les places disponibles
- Négocier des tarifs de groupe avec les compagnies aériennes
- Assister les clients pour les formalités administratives (visa, passeport, carte d'identité, etc.)
- Assurer la facturation et la comptabilité de son activité

Qualités

Pour être **agent de voyage**, il faut impérativement être à l'aise dans les langues étrangères. La maîtrise de l'anglais est indispensable ! Autre qualité requise, l'écoute, puisqu'il faudra constamment conseiller le client et lui apporter ce qu'il demande. Enfin, une résistance au stress aidera grandement l'**agent de voyage** qui sera sollicité toute la journée par une clientèle souvent exigeante.

Diplômes nécessaires

En général, un diplôme bac+2 est suffisant pour évoluer en tant qu'**Agent de voyage**. Les diplômes du commerce et du tourisme sont les plus ciblés pour intégrer ce type de métier.

Les diplômes les plus populaires sont le BTS Management des unités commerciales, le BTS Tourisme, et la Licence pro commerce spécialité e-tourisme.