

Agent de réservation F/H



Votre formation

- BTS Management en Hôtellerie-restauration (MHR)

Vos missions

- Vous assurez un accueil téléphonique de qualité.
- Vous proposez une réponse adaptée aux besoins du client en tenant compte des possibilités de l'établissement.
- Vous respectez les argumentaires de vente de l'établissement.
- Vous optimisez l'occupation et le prix de vente.
- Vous assurez un suivi rigoureux des réservations.
- Vous respectez et appliquez la politique commerciale de l'établissement.

Vos qualités

- Vous avez le sens de l'accueil et de la communication.
- Vous avez une grande capacité d'écoute et d'attention.
- Vous avez une bonne élocution et un excellent contact téléphonique.
- Vous connaissez l'environnement géographique et concurrentiel de l'établissement.
- Vous aimez travailler en équipe.
- Vous êtes bilingue anglais-français.

Vos perspectives d'évolution

- Responsable d'équipe Réservation
- Chargé de clientèle
- Responsable Réservation
- Réceptionniste

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Barman F/H



Votre formation

- Mention complémentaire Barman
- Bac pro Commercialisation et services en restauration
- Bac Sciences et Technologie de l'Hôtellerie et de la Restauration (STHR)

Vos missions

- Vous accueillez les clients et contribuez à l'animation de l'espace bar.
- Vous assurez la préparation des boissons et cocktails et leur distribution auprès des clients.
- Vous veillez à la propreté, à l'approvisionnement et à la mise en place du bar.
- Vous procédez à la facturation et aux encaissements des consommations.

Vos qualités

- Vous avez le sens de l'accueil, de la convivialité et de l'animation.
- Vous avez une bonne capacité d'écoute et de communication.
- Vous êtes rigoureux et professionnel.
- Vous avez une bonne connaissance de l'anglais.

Vos perspectives d'évolution

- Chef barman
- Chef de rang
- Leader, maître d'hôtel

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Chef de rang Serveur F/H



Votre formation

- CAP Commercialisation et services en Hôtel-Café-Restaurant
- CAP Services en brasserie-café
- Bac pro Commercialisation et services en restauration
- Certificat de qualification professionnelle Serveur

VOS MISSIONS

- Vous assurez la mise en place de la salle et de votre rang.
- Vous accueillez, conseillez les clients dans leurs choix, vous leur apportez les plats ; vous offrez un service attentionné.
- Vous anticipez les besoins des clients et vous vous adaptez à leur rythme.
- Vous encadrez les commis et serveurs débutants.

Vos qualités

- Vous avez un esprit commercial et une bonne qualité d'écoute.
- Vous avez le sens de l'accueil, du détail et de la qualité.
- Vous êtes réactif, dynamique, efficace et organisé.
- Vous avez l'esprit d'équipe.

Vos perspectives d'évolution

- Leader, maître d'hôtel

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Employé de restauration secteur Service F/H

→ Votre formation

- CAP Agent polyvalent de restauration
- Certificat de qualification professionnelle Agent de restauration, Employé technique de restauration, Employé qualifié de restauration
- CAP Assistant technique en milieu familial et collectif
- CAP Cuisine
- CAP Commercialisation et services en HCR
- CAP Services en brasserie-café

Vos missions

- Vous assurez le service des plats froids et chauds et procédez au ravitaillement en salle et/ou en cuisine.
- Vous accueillez, placez et conseillez les clients pour leur plus grande satisfaction.
- Vous tenez la caisse.
- Vous débarrassez, nettoyez et rangez la salle.

Vos qualités

- Vous aimez le contact avec les clients, vendre et faire plaisir.
- Vous aimez travailler en équipe.
- Vous faites preuve d'initiative et d'autonomie.
- Vous savez vous adapter à différentes situations.
- Vous êtes responsable et motivé.

Vos perspectives d'évolution

- Employé de restauration secteur Cuisine
- Tuteur
- Animateur de service
- Adjoint de direction, directeur de restaurant

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Hôte d'accueil F/H

→ Votre formation

- CAP Commercialisation et services en HCR
- Bac général+ formation en situation

Vos missions

- Vous accueillez personnellement et chaleureusement le client.
- Vous contrôlez quotidiennement la qualité de la prestation offerte au client.
- Vous traitez les réclamations et tentez d'apporter rapidement une solution.
- Vous respectez les offres commerciales de la marque.

Vos qualités

- Vous avez le sens de la communication, de l'accueil et du service.
- Vous témoignez d'un esprit commercial, d'une capacité d'écoute et d'anticipation.
- Vous avez le sens de l'organisation, de la rigueur et de la discrétion.

Vos perspectives d'évolution

- Réceptionniste d'hôtel
- Serveur

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Limonadier F/H



Votre formation

- CAP Services en brasserie-café

Vos missions

- Vous préparez la mise en place de la salle et de la terrasse.
- Vous conseillez les clients, prenez les commandes et les transmettez au comptoir.
- Vous assurez le service au bar et en salle.
- Vous veillez à la propreté des tables en salle et en terrasse.
- Vous organisez et gérez le bar d'envoi.
- Vous contrôlez la facturation et les encaissements.

Vos qualités

- Vous êtes dynamique et courtois.
- Vous avez une bonne mémoire.
- Vous êtes adroit et efficace.
- Vous avez une aisance relationnelle et le sens du contact.

Vos perspectives d'évolution

- Chef de rang
- Responsable de bar

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Maître d'hôtel F/H



Votre formation

- Bacpro Commercialisation et services en restauration
- Bac Technologique STHR
- BTS MHR
- Brevet Professionnel ASCR

Vos missions

- Vous accueillez, placez et conseillez les clients.
- Vous orientez et favorisez la vente des mets de la carte.
- Vous respectez le rythme du service et vous vous adaptez aux besoins des clients.
- Vous anticipez et veillez au bon déroulement du service.
- Vous contrôlez la facturation et les encaissements.
- Vous assurez la satisfaction des clients.
- Vous gérez les stocks et les inventaires.

- Vous organisez le travail et assurez la bonne transmission des informations.
- Vous intégrez, formez, animez et encadrez l'équipe de salle.

Vos qualités

- Vous avez une aisance relationnelle et le sens du contact.
- Vous avez un esprit de service, le sens du détail et de la qualité.
- Vous avez le sens des responsabilités.
- Vous êtes pédagogue et rigoureux.
- Vous êtes disponible et organisé.
- Vous avez une bonne connaissance de l'anglais.

Vos perspectives d'évolution

- Adjoint de direction
- Directeur de restaurant

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Sommelier F/H

→ Votre formation

- Bac pro Commercialisation et services en restauration + mention complémentaire Sommellerie
- Bac Technologique STHR + mention complémentaire Sommellerie

Vos missions

- Vous recommandez le vin approprié aux mets choisis.
- Vous effectuez le service du vin.
- Vous élaborez la carte des vins en tenant compte des goûts de la clientèle et de la thématique du restaurant.
- Vous constituez et gérez la cave du restaurant.
- Vous êtes attentif aux évolutions des goûts des clients.

Vos qualités

- Vous avez une aisance relationnelle, le sens du contact et du service.
- Vous êtes passionné et disponible.
- Vous avez une grande capacité d'écoute, d'adaptation et de curiosité.
- Vous avez une bonne connaissance de l'univers vinicole et de l'art culinaire.
- Vous avez une bonne connaissance de l'anglais.

Vos perspectives d'évolution

- Caviste
- Maître d'hôtel

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Vendeur Boutique F/H



Votre formation

- BTS des secteurs de la vente, du commerce ou des métiers de bouche
- Bac pro Commerce

Vos missions

- Vous accueillez les clients et les conseillez dans leurs achats.
- Vous mettez en place les produits et assurez le réassortiment des vitrines.
- Vous participez aux événements spéciaux et à l'animation de la boutique.
- Vous rangez et vous veillez au respect des règles d'hygiène et de sécurité dans la boutique.
- Vous participez à la réalisation des inventaires.

Vos qualités

- Vous avez le sens du contact et du service.
- Vous témoignez d'un savoir-faire commercial.
- Vous avez une grande capacité d'écoute et d'adaptation.
- Vous êtes organisé et dynamique.
- Vous aimez travailler en équipe.

Vos perspectives d'évolution

- Chef de rayon Boutique
- Responsable, directeur Boutique

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Chef de réception F/H



Votre formation

- BTS MHR
- Mention complémentaire Accueil-réception

Vos missions

- Vous intégrez, formez et encadrez l'équipe de réception et développez les compétences de chacun.
- Vous organisez les opérations liées à l'arrivée et au départ du client.
- Vous tenez à jour les différents tableaux de bord.
- Vous contrôlez la facturation journalière et les encaissements.
- Vous contrôlez le suivi administratif des opérations liées à l'hébergement (calcul de l'occupation, des prix moyens, etc.).

- Vous traitez les éventuelles réclamations.
- Vous appliquez et veillez au respect de la politique commerciale de l'établissement.

Vos qualités

- Vous avez une bonne élocution.
- Vous êtes pédagogue et animateur d'équipe.
- Vous avez un savoir-faire commercial et aimez prendre des initiatives et des décisions.
- Vous êtes diplomate, à l'écoute, disponible et réactif.
- Vous êtes rigoureux, organisé, méthodique.
- Vous êtes bilingue anglais-français.

Vos perspectives d'évolution

- Adjoint de direction d'hôtel
- Directeur d'hôtel

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Concierge d'hôtel F/H



Votre formation

- FPE CLÉS D'OR*
- BTS MHR

Vos missions

- Vous facilitez le séjour du client en prenant en charge toutes ses demandes depuis son arrivée jusqu'à son départ.
- Vous offrez un accueil personnalisé à vos clients.
- Vous informez les clients sur toutes les prestations proposées par l'établissement et les activités culturelles et touristiques de la ville ou de la région.
- Vous connaissez les habitudes des clients réguliers et anticipez leurs demandes.
- Vous organisez le service de la conciergerie (information, planning, etc.).

Vos qualités

- Vous aimez recevoir et avez le goût de la communication.
- Vous avez le sens du contact et du service.
- Vous êtes disponible et réactif.
- Vous êtes discret, rapide et efficace.
- Vous avez le sens de l'organisation.
- Vous avez le sens du détail et de la qualité.
- Vous avez la capacité d'écoute, d'analyse et de diagnostic.
- Vous êtes bilingue anglais-français.

Vos perspectives d'évolution

- Chef concierge
- Chef de réception

* Formation Professionnelle d'Établissement Concierge d'Hôtel à Toulouse

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Employé d'étage F/H



Votre formation

- CAP Services hôteliers
- Certificat de qualification professionnelle Employé d'étage

Vos missions

- Vous assurez quotidiennement le nettoyage et la tenue des chambres et des annexes.
- Vous effectuez le nettoyage des salles de bain et des parties communes.
- Vous effectuez le tri et le comptage du linge.
- Vous informez la gouvernante de toutes les anomalies concernant le matériel présent dans la chambre.
- Vous respectez scrupuleusement les règles d'hygiène et de sécurité.

Vos qualités

- Vous êtes rapide et efficace.
- Vous avez le sens du détail et de la qualité.
- Vous êtes rigoureux et méthodique.
- Vous êtes discret et avez le sens de l'organisation.

Vos perspectives d'évolution

- Gouvernante d'étage
- Première femme de chambre
- Gouvernante

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Gouvernante F/H



Votre formation

- Brevet professionnel Gouvernante
- BTS MHR

Vos missions

- Vous organisez et planifiez le nettoyage des chambres et des espaces communs.
- Vous intégrez, formez et encadrez l'équipe des employés d'étage, vous coordonnez le travail de votre équipe.
- Vous garantissez une propreté et une hygiène parfaite dans le respect de l'environnement.
- Vous gérez les stocks de linge et de produits d'entretien.
- Vous êtes l'interlocuteur privilégié des clients réguliers.

Vos qualités

- Vous êtes pédagogue et animateur d'équipe.
- Vous avez le souci du détail et de la qualité.
- Vous êtes rigoureux et organisé.
- Vous êtes autonome et discret.
- Vous avez l'esprit d'équipe.
- Vous êtes diplomate en toutes circonstances.
- Vous avez des connaissances en hygiène et en qualité.
- Vous avez une bonne connaissance de l'anglais.

Vos perspectives d'évolution

- Adjoint de direction
- Responsable Hébergement
- Chef de réception
- Directeur d'hôtel

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Réceptionniste F/H



Votre formation

- BTS MHR
- Mention complémentaire Accueil-réception
- Certificat de qualification professionnelle Réception

Vos qualités

- Vous avez une bonne élocution.
- Vous aimez travailler en équipe.
- Vous êtes diplomate, à l'écoute, disponible et réactif.
- Vous êtes rigoureux, organisé, méthodique.
- Vous êtes bilingue anglais-français.

Vos missions

- Vous accueillez le client et répondez à ses demandes.
- Vous assurez les opérations liées à l'arrivée et au départ du client.
- Vous gérez la facturation, l'encaissement et le fonds de caisse pendant le service.
- Vous prenez en charge les réservations en fonction du type d'établissement.
- Vous êtes chargé du suivi administratif des opérations liées à l'hébergement (calcul de l'occupation, des prix moyens, etc.).

Vos perspectives d'évolution

- Premier de réception
- Assistant de direction d'hôtel
- Chef de réception
- Adjoint de direction

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Réceptionniste de nuit F/H



Votre formation

- BTS MHR
- Certificat de qualification professionnelle Réception
- Mention complémentaire Accueil-réception

Vos missions

- Vous accueillez le client dont l'arrivée est tardive ou le départ matinal.
- Vous assurez les opérations liées à l'arrivée et au départ du client.
- Vous gérez les appels téléphoniques internes et externes.
- Vous gérez la facturation, l'encaissement et le fonds de caisse pendant le service.
- Vous assurez la clôture des opérations de la journée.

- Vous établissez un rapport des activités et des incidents intervenus pendant la nuit et vous transmettez les consignes.
- Vous pouvez, selon les structures, mettre en place le petit-déjeuner.

Vos qualités

- Vous avez une bonne élocution.
- Vous aimez communiquer, vous avez le sens de l'accueil et du service.
- Vous êtes réactif et autonome.
- Vous avez une capacité d'écoute, d'analyse et de maîtrise de soi.
- Vous êtes bilingue anglais-français.

Vos perspectives d'évolution

- Premier de réception
- Assistant de direction
- Chef de réception
- Adjoint de direction

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution



Référentiels et programme

→ Votre formation

- CAP Cuisine
- CAP Commercialisation et services en Hôtel-Café-Restaurant
- CAP Services Hôteliers
- CAP Service en Brasserie Café
- BAC Pro Cuisine
- BAC Pro Commercialisation et Services en restauration
- BAC Technologique Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration (Programme)
- BTS Management en Hôtellerie Restauration
- Mention complémentaire Accueil-réception
- Mention complémentaire Barman
- Mention complémentaire Sommellerie
- Brevet Professionnel Arts du service et commercialisation en restauration
- Brevet professionnel Gouvernante
- Formation Professionnelle d'Établissement Concierge d'Hôtel à Toulouse (Informations)

Convivialité Créativité Responsabilité Évolution

