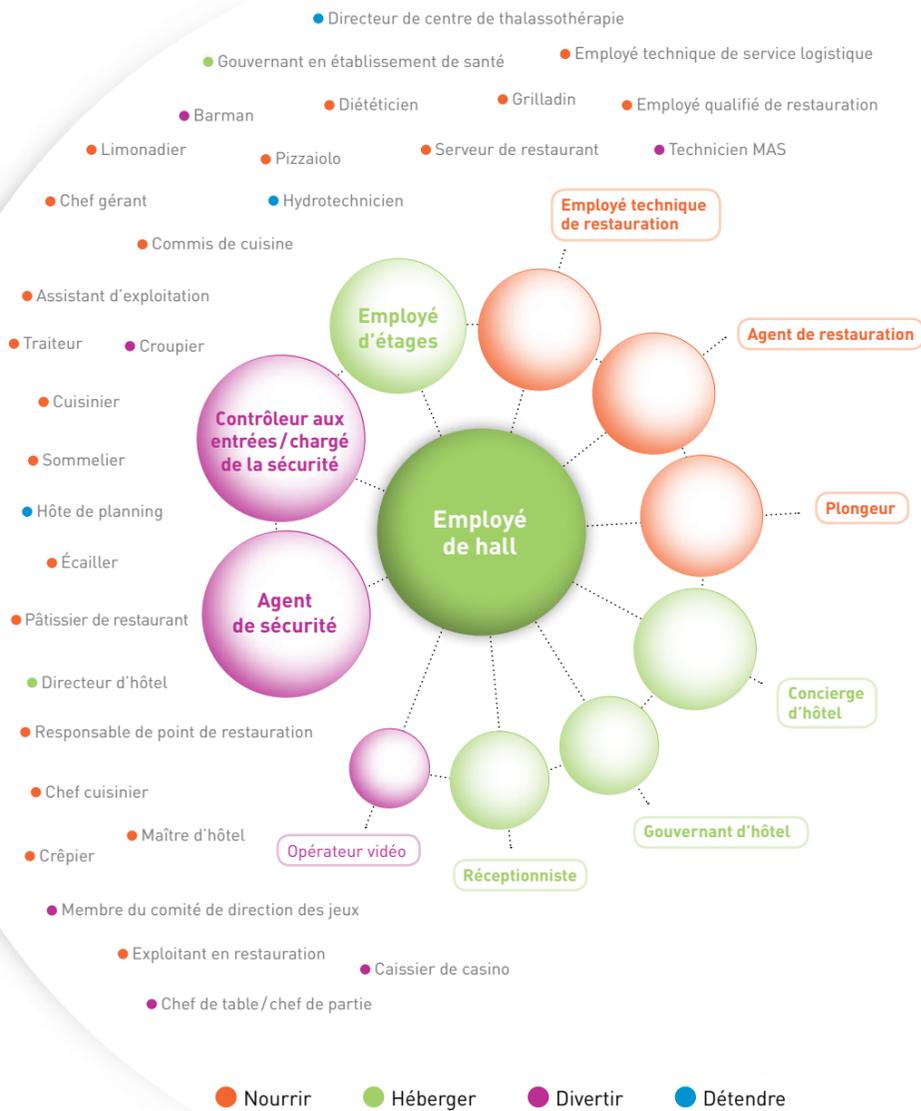


CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier d'employé de hall, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, plusieurs milliers de personnes exercent le métier d'employé de hall en France.



fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration

OPCA Fafih
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration
3, rue de la Ville l'Évêque
75008 Paris
observatoire@fafih.com

www.fafih.com
www.metiers-hotel-resto.fr



LES MÉTIERS
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



EMPLOYÉ DE HALL H/F

Accueillir la clientèle dans le hall ou aux abords de l'établissement (prise en charge des bagages, accompagnement des clients à leur chambre,...).

Prendre en charge au cours du séjour des clients les services définis par l'entreprise.

Surveiller les accès et contribuer à la sécurité des biens et des personnes.

04/2013 - www.cadef.fr

fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration



EMPLOYÉ DE HALL* H/F

Fonctions principales

- Accueil/communication
- Service
- Sécurité

Certification principale

- Aucune certification ne conduit spécifiquement à ce métier.

Accès

- L'emploi est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** compte tenu de sa polyvalence, l'employé de hall peut évoluer vers de nombreux emplois du hall ou des étages.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par l'employé de hall peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine de l'accueil ou de la sécurité.

* Terme générique pour désigner l'ensemble des postes pouvant être tenus dans le hall de l'hôtel et dédiés à l'accueil du client (hormis le concierge et le réceptionniste) et qui varient suivant la taille et la catégorie de l'établissement.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier d'employé de hall s'organise autour de trois grandes fonctions :

Accueil/communication

- Accueillir les clients à leur arrivée selon les standards de l'établissement
- Prendre en charge les bagages à l'arrivée et au départ du client
- Accompagner les clients jusqu'à leur résidence
- Transmettre des messages à l'intérieur ou à l'extérieur de l'hôtel

Services

- Effectuer des courses, pour le compte des clients, à l'intérieur de l'hôtel
- Renseigner la clientèle sur l'environnement touristique, les spectacles, les sorties
- Réserver à la demande des taxis, billets de spectacles,...
- Proposer les services spécifiques de l'hôtel
- Répondre ponctuellement à des demandes de services extérieurs à l'hôtel

Sécurité

- Surveiller le hall et les abords
- Appliquer strictement les procédures de sécurité

CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, l'employé de hall doit posséder les capacités suivantes :

Capacités relationnelles et comportementales

- Être souriant, disponible, discret, agréable
- Adopter une présentation physique en adéquation avec l'image et les procédures de l'hôtel
- Adapter son comportement et son langage à la diversité de la clientèle
- Identifier les informations confidentielles et les garder comme telles
- Reformuler les demandes de service du client
- Faire preuve d'ouverture d'esprit
- Transmettre rapidement et clairement les informations utiles à d'autres services

Capacités techniques et fonctionnelles

- Adapter en permanence le rythme et le contenu de son activité à la variabilité des flux de clientèle
- Analyser l'ensemble des situations pouvant survenir dans l'espace où s'exerce l'activité et y répondre à bon escient
- Appliquer les procédures d'accueil et l'ensemble des modes opératoires pour chaque activité
- Identifier les demandes nécessitant une réponse immédiate et celles pouvant être différées
- Lire, interpréter et rechercher des supports d'information pour renseigner la clientèle (guides, annuaires, horaires) avec aisance
- Organiser en permanence l'ensemble des gestes à accomplir et des postures à prendre de façon à résister physiquement à la pression des événements
- S'organiser pour assurer la fluidité des présences dans le hall (pas d'encombrement)
- Se repérer dans l'espace, à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôtel
- Traiter les situations liées à la relation clientèle dans les limites de ses responsabilités
- Appliquer strictement les procédures de sécurité et de propreté

