

Rejoignez les étoiles de la Gastronomie  
et du Management Hôtelier

FERRANDI  
PARIS

Le guide des métiers  
de l'Hospitality Management



THE PENINSULA PARIS

Ce guide n'a pas d'autres ambitions que de vous donner un aperçu des métiers proposés par le secteur de l'hôtellerie.

La richesse des métiers et les opportunités de carrière sont généralement méconnues en dehors des professionnels. C'est pourquoi il nous est apparu indispensable de présenter des exemples de professions, sans avoir la prétention, ni le but d'être exhaustif. Que vous soyez attiré par l'événementiel, par la création de nouveaux concepts d'hébergement, que vous ayez le goût des chiffres, de l'appétence pour les ressources humaines, ou encore une passion pour les soins esthétiques pratiqués dans un spa, vous trouverez votre bonheur.

Les opportunités sont d'autant plus riches que le secteur, après l'épisode de la pandémie, connaît, de nouveau, une croissance forte que ce soit en France, comme l'attestent les chiffres de fréquentation touristique qui se rapprochent des fréquentations record de 2019, ou dans le monde. Les opportunités ne sont en effet pas l'apanage de l'hexagone : l'industrie touristique vous offre la l'opportunité de partir dans n'importe quelle région du monde si vous le souhaitez.

Un privilège que peu de secteurs offrent réellement...

*À vous de saisir votre chance !*

# Sommaire

## Summary

### HOSPITALITY & MANAGEMENT

---

- Responsable d'hôtel / *Hôtel Manager* P.4
- Responsable d'hygiène et qualité / *Hygiene and Quality Manager* P.6
- Responsable commercial / *Sales Manager* P.8
- Responsable ressources humaines / *Human Ressources Manager* P.10
- Chargé de projet en développement hôtelier / *Development Project Manager* P.12
- Spa Manager / *Spa Manager* P.14

### FINANCE & F&B

---

- Revenue Manager / *Yield Manager* P.16
- Contrôleur financier / *Cost Controller* P.18
- Responsable analyse & business / *Pricing & Business Analyst Manager* P.20
- Directeur de la restauration / *F&B Manager* P.22
- Gestionnaire d'actif / *Assets Manager* P.24
- Responsable Hébergement / *Accomodation Manager* P.26

- Responsable financier / *Finance Manager* P.28

### MARKETING / ÉVÉNEMENTIEL

---

- Digital Communication Manager / *E-Commerce Manager* P.30
- Responsable évènementiel / *Events Manager* P.32
- Responsable des relations publiques / *Public Relations Manager* P.34

# Responsable d'Hôtel

## *Hôtel Manager*

Un responsable (ou directeur d'hôtel) est un chef d'entreprise à part entière, qu'il soit indépendant dans son propre hôtel ou salarié d'une grande chaîne, le second étant tenu de faire appliquer un cahier des charges spécifique à la chaîne.

### LES MISSIONS

---

Un directeur d'hôtel a des horaires irréguliers et contraignants et souvent peu compatibles avec une vie de famille classique. Les tâches sont nombreuses et contiennent souvent les missions sont nombreuses et portent notamment sur :

- Suivi des contrats de e-distribution signés par le groupe avec les tours opérateurs et les agences de voyages en ligne, gérer les connectivités du portefeuille hôtels aux Global Distribution System (GDS).
- Animation et gestion d'une équipe complète et aux compétences diverses, ce qui demande une grande polyvalence de connaissances.
- Gestion d'un budget, de l'économat, des achats, des sous-traitants, des investissements...
- Gestion des réservations, suivi du remplissage.
- Etablissement des tarifs et suivi du marché, surveillance de l'entretien, de la décoration, de l'accueil...
- Recrutement et formation du personnel (dans un grand établissement, ces tâches peuvent être dévolues aux chefs de service).
- Commercialisation et marketing : édition de matériel commercial, participation à des opérations de promotion, à des salons éventuellement, collaboration avec les Operational technology (OT) et organes de promotion locaux.
- Responsabilité du développement de l'activité de l'hôtel.
- Accueil personnalisé des événements ou clients importants.

### POINTS FORTS

---

- La direction d'une équipe multifonctionnelle.
- La connaissance de différents métiers, réception, restauration, animation, gestion...
- Les contacts clientèle.
- Les possibilités de parcourir le monde avec une chaîne internationale.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Très bon niveau d'anglais écrit et oral.
- Techniques de gestion du personnel.
- Connaissances en droit du travail et droit social.
- Excellent sens relationnel, clientèle et employés.
- Techniques de commercialisation.
- Connaissance des réglementations environnementales, gestion des déchets, énergies durables, etc.
- Connaissance des règles de sécurité dans les espaces publics.
- Langues étrangères indispensables pour la mobilité professionnelle.

## QUALITÉS

---



- Autonome et leader. Diriger une équipe vous fait vibrer et vous pouvez faire preuve aussi bien de souplesse que d'autorité selon les circonstances.
- Bien organisé.
- Peu regardant sur vos horaires.
- Dynamique et réactif.
- Ouvert d'esprit pour interagir avec des équipes et des clientèles d'origines très diverses.
- De contact facile et de présentation soignée.
- Doté d'une bonne forme physique.

## RÉMUNÉRATION

---



- Elle est très variable mais au fil de ses expériences, un directeur d'hôtel pourra prendre en charge des établissements de plus en plus importants, voire de plusieurs établissements avec une rémunération croissante et conséquente. Au sein d'une chaîne internationale, les évolutions de carrière se font souvent à l'étranger. Au-delà de la direction d'hôtel sur le terrain, on peut ensuite intégrer les différentes directions générales du groupe. En transversal, les compétences acquises dans ce poste sont recherchées dans tout domaine d'activité de service demandant une expérience de l'organisation et du management d'équipe.

**NB : La tendance actuelle pour les recruteurs est de privilégier le niveau bac+5, avec un master en management.**

# Responsable Hygiène et Qualité

## *Hygiene and Quality Manager*

Un responsable hygiène dans l'hôtellerie (parfois responsable Qualité et Hygiène) est en charge du suivi de la satisfaction clientèle et du respect des protocoles et procédures d'hygiène au sein de l'hôtel. Ce nouveau poste est aujourd'hui en fort développement.

### LES MISSIONS

---

Un « Hygiene Manager » est un poste nouveau dans l'hôtellerie. Ses missions sont très diverses. Evidemment, il sera d'abord en charge, avec son équipe, de veiller au nettoyage de certains espaces comme notamment les ascenseurs, et les poignées de porte, et supervisera aussi celui des chambres ainsi que les vestiaires et la salle à manger mais aussi et surtout :

- Contrôler le respect des règles d'hygiène mise en place par l'État, l'établissement ou la chaîne.
- Rédiger un planning des contrôles.
- Définir les procédures de suivi des différents services, ou hôtels.
- Suivre techniquement la mise en place de ces procédures.
- Coordonner si besoin l'intervention des organismes de contrôle extérieurs.

Et de plus s'il est en charge de la qualité :

- Vérifier la mise à jour des bases de données.
- Faire respecter à l'ensemble des services, ou hôtels, la charte graphique de la marque : documents, enseignes, décoration, matériel, sites internet...
- Faire remonter les informations nécessaires aux directions concernées.
- Dans le cas d'une chaîne, assurer la formation des nouveaux hôtels entrant dans le groupe, les suivre et les accompagner.

### POINTS FORTS

---

- Ce post vous permet de :
  - Travailler dans un environnement mobile, créatif et à fort potentiel.
  - Etre responsable de la bonne tenue d'un établissement et de son image de marque.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Maîtrise des normes de qualité et d'hygiène.
- Sensibilisation au développement durable.
- Connaissance et suivi des réglementations en normes d'hygiène.
- Connaissance des conventions collectives des différents secteurs de l'hôtellerie.
- Connaissance des techniques de communication et de gestion des conflits.

## QUALITÉS

---



- Extrême rigueur et discipline.
- Sens de l'analyse et de la synthèse.
- Goût de la diplomatie.

## RÉMUNÉRATION

---



- Le salaire du responsable hygiène oscille entre 35 000 et 50 000 €/an. Celui-ci peut par la suite prendre la direction d'un établissement ou en transversal, intégrer un cabinet de consulting et formation en Qualité.

# Responsable Commercial

## *Sales Manager*

Rattaché(e) à la direction générale, le (la) responsable commercial(e) contrôle l'ensemble des activités commerciales de l'hôtel qui l'emploie.

### LES MISSIONS

Le responsable commercial d'un hôtel a pour mission principale de développer le portefeuille client. Il anime et supervise une stratégie commerciale en vue d'augmenter le chiffre d'affaires. Ses missions sont les suivantes :

- Fidéliser les clients, qu'il s'agisse d'entreprises ou de particuliers.
- Prospecter de nouvelles entreprises et négocier les contrats.
- Mettre en place un plan d'actions commerciales et l'animer.
- Représenter l'hôtel dans les manifestations importantes (salons professionnels, réseaux...).
- Collaborer avec les départements marketing et la communication pour détecter les tendances, analyser les besoins et identifier de nouveaux débouchés.
- Définir la politique tarifaire, en accord avec le Revenue Manager.
- Encadrer les équipes chargées de la mise en œuvre de la politique commerciale.

*LE QUOTIDIEN d'Aura GARCIA ANTON, Sales Manager chez « The Gate Collection ».*  
Diplômée en 2019 d'un Master of Science In Hospitality Management à FERRANDI Paris.



- Aura gère l'intégralité des demandes pour les groupes et les événements.
- Elle qualifie les demandes, fait une proposition au plus proche des exigences de ses clients. Elle conduit les négociations commerciales et définit les termes des contrats.
- Aura a aussi un rôle de coordinatrice. Elle recueille l'ensemble des informations qui sont utiles sur l'événement et coordonne l'action de son équipe.



## POINTS POSITIFS

---

*Impossible de s'ennuyer ! Les tâches à réaliser sont très variées. De plus, chaque demande est différente, il y a une personnalisation à apporter à chaque dossier. Le travail "donne envie de se battre !"*

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Excellent sens commercial.
- Rigueur et sens de l'analyse.
- Bonne connaissance du secteur de l'hôtellerie.
- Savoir manager une équipe.
- Très bon relationnel.
- Bon gestionnaire.
- Maîtriser une ou deux langues étrangères dont l'anglais.

## QUALITÉS

---



- Aisance relationnelle pour jouer un rôle d'interface entre sa direction et son équipe.
- Autorité naturelle pour fédérer son équipe, la stimuler.
- Adaptabilité à des interlocuteurs, des environnements et des horaires divers.
- Organisation pour coordonner son activité et celle de son équipe.
- Rigueur et méthodologie pour mettre en place et suivre sa politique commerciale, sens de l'argumentation pour négocier des contrats de vente.
- Autonomie dans le pilotage de son équipe. Force de décision dans les choix à faire pour son équipe.
- Résistance à la pression.
- Vouloir relever des challenges.

## RÉMUNÉRATION

---



- Après quelques années d'expérience, le salaire moyen du responsable commercial est de 47 000 €/an.

# Responsable Ressources Humaines

## *Human Resources Manager*

Les ressources humaines jouent un rôle primordial dans l'attraction et la fidélisation des talents dans le monde de l'hôtellerie-restauration. Ainsi, le/la Responsable des Ressources Humaines (RRH ou DRH) s'occupe de la mise en place de la stratégie définie par la direction générale en matière de gestion des ressources humaines et de développement des effectifs.

### LES MISSIONS

---

Plus que des employés, le responsable des ressources humaines recherche des talents. C'est d'autant plus vrai dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, où l'on recherche du personnel qui veut faire d'une vocation son métier, des personnes passionnées et désireuses de se mettre au service de la satisfaction des clients. Ses principales missions sont :

- Le recrutement et l'intégration du personnel fixe et temporaire : anticipation des besoins, rédaction et diffusion d'offres sur les divers portails et méta moteurs en ligne, mais aussi hors ligne auprès des salons et écoles spécialisés, pré-sélection des candidats et accompagnement des directeurs de service dans les dernières étapes du recrutement.
- Le développement du personnel : enrichissement des compétences par une offre de formations hôtelières complémentaires, étude des possibilités de mobilité en interne ou à l'international.
- L'administration du personnel : paie, congés.
- L'application des obligations légales décrites dans le droit du travail.
- L'interface avec les délégués du personnel et organismes sociaux.

### POINTS FORTS

---

- Au-delà d'un simple rôle de gestion des carrières, c'est un rôle de mentor qu'a le responsable ressources humaines : Il est présent pour conseiller les salariés sur leur carrière et leur garantir un niveau de formation optimal. Si cela vous parle, ce poste est fait pour vous !

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Savoir écouter, convaincre et communiquer.
- Savoir relayer l'information.
- Avoir d'excellentes connaissances en gestion du personnel et en droit du travail.
- Être disponible pour l'ensemble des employés.
- Avoir de solides connaissances en psychologie du travail.
- Avoir l'esprit de synthèse.
- Savoir négocier.

## QUALITÉS

---



- Accessible et ouvert au dialogue pour accompagner le salarié dans son projet professionnel.
- Rédacteur. Exit les vilaines fautes d'accord des verbes pronominaux à la forme passive ! Le responsable des ressources humaines renvoie l'image d'un hôtel professionnel auprès de ses futurs salariés, et cela se passe aussi par la qualité rédactionnelle et la rigueur de son orthographe.
- Informaticien. Analyse des indicateurs de performance, logiciels RH,... Contrairement à bon nombre de métiers de l'hôtellerie, il passe la plupart de son temps derrière un écran d'ordinateur et est à l'aise avec les nouvelles technologies.

## RÉMUNÉRATION

---



- Le salaire du responsable ressources humaines débutant est compris entre 2 500 et 3 000 € brut /mois. Il variera bien entendu en fonction de la masse salariale et de l'hôtel dans lequel il exerce.

# Chargé de Projet en Développement Hôtelier

## *Development Project Manager*

En accord avec les directeurs d'établissements, le chargé de projet en développement hôtelier est garant de leur notoriété et leur mise en valeur.

### LES MISSIONS

Le chargé de projet doit être capable d'établir une politique commerciale et d'intervenir dans de nombreux domaines afin d'affirmer une image et d'assurer la rentabilité de l'ensemble. Pour cela, il devra :

- Accroître les parts de marché des établissements de la chaîne.
- Développer le portefeuille clients à travers la prospection de marchés potentiels, en particulier vers les pays émergents (Brésil, Chine, Russie...) et les marchés sportifs et culturels.
- Collaborer avec le marketing et la communication pour déterminer les grandes tendances du marché.
- Mettre en place des actions commerciales ciblées en fonction de la politique yield de la chaîne.
- Etablir des relations durables avec les acteurs de la vente directe, tours opérateurs, revendeurs, CE, entreprises...
- Être éventuellement à l'écoute d'opportunités foncières quand le groupe est en développement.
- Participer aux salons, aux événements clients.

*LE QUOTIDIEN de Thomas TROULET, Chargé de développement en Europe de la marque Tribe et Greet (Groupe Accor). Diplômée en 2019 d'un Master of Science In Hospitality Management à FERRANDI Paris.*



*« Mon travail consiste à obtenir la signature de nouveaux hôtels en adéquation avec la stratégie du groupe. Il faut être en contact avec le monde de l'immobilier afin d'apporter de nouvelles opportunités foncières que nous allons transformer en hôtel. A partir de là, on réfléchit à une marque à apposer sur le concept. Ensuite, il faut développer ce concept sur plan, en partenariat avec des architectes et s'assurer en même temps que le projet est viable financièrement. Si c'est le cas, il faudra rechercher un investisseur et négocier afin de voir aboutir le projet ».*

## POINTS POSITIFS

---

- Une belle autonomie et une grande responsabilité, les relations durables avec les directeurs et les équipes des établissements, la diversité des tâches à gérer.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Excellente culture générale.
- Capacité à s'entretenir avec et à convaincre de nombreux interlocuteurs.
- Être capable de gérer des comptes à fort potentiel.
- Connaissance des canaux de distribution technologiques adaptés et des réseaux sociaux.

## QUALITÉS

---



- De fortes qualités relationnelles, d'écoute et de rigueur.
- Un sens aigu de l'organisation et du résultat.
- Du goût pour les nouvelles technologies.
- Une forte disponibilité et la possibilité d'assurer des missions en déplacements.

## RÉMUNÉRATION

---



- À partir de 28 000 €/an en début de carrière et aux alentours de 47 000 €/an en moyenne nationale, avec une forte part de variable en fonction de la réalisation de ses objectifs de vente.

# SPA Manager

Son rôle : encadrer les spas praticiens et assurer le fonctionnement du spa. Ce poste s'exerce généralement sous la direction de directeur d'hôtel, dans un centre de balnéothérapie ou d'un hôtel de luxe avec un espace SPA. Un métier exigeant mais riche en défis, adapté aux profils en quête de responsabilités importantes !

## LES MISSIONS

---

Le spa manager gère un spa comme une véritable petite entreprise. Gestion des équipes, du stock et des commandes, analyse des résultats... ce professionnel agit sur tous les fronts. Il gère une équipe de praticiens et parfois de professeurs de remise en forme. Sa bonne gestion des ressources humaines est primordiale dans ce secteur apportant du bien-être aux personnes. Il peut parfois être amené à pratiquer les soins lui-même (modelage, soins corps et visage...) dans de plus petites structures mais c'est avant tout une personne de terrain : le spa manager est en contact quotidien avec les clients pour évaluer leurs besoins et vérifier la bonne qualité des soins.

Ainsi, Le SPA Manager se porte garant de de la satisfaction des clients et de son suivi avec comme missions principales :

- Définition de l'offre : services, décoration...
- Gestion administrative et RH : règlement des factures, des salaires, constitution des équipes, recrutements et promotions.
- Suivi des résultats financiers et de fréquentation négociation avec les partenaires et fournisseurs...
- S'informer de la concurrence (soins proposés dans les spas parisiens, en thalasso et à l'international).
- Participer à l'élaboration de la politique tarifaire.
- Gestion des éventuels litiges.

## POINTS FORTS

---

- Le spa manager doit se montrer curieux, créatif, à l'affût des nouvelles tendances. Il est forcément sensible aux questions de bien-être et d'esthétisme. Les personnes se sentant attiré par ces questions seront comme des poissons dans l'eau ! De plus, il n'y pas de routine, les missions sont très variées. Enfin, on travaille souvent dans un cadre très agréable.

Attention, les places sont rares et l'insertion professionnelle est donc difficile. De plus, vous aurez à gérer une clientèle exigeante et vous devez être très attentif à ses attentes.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Connaissances du secteur bien-être et de la remise en forme.
- Grande disponibilité horaire (en soirée ou le week-end).
- Capacités managériales et connaissances RH.
- Connaissance des techniques commerciales et de marketing.
- Sens de l'organisation et de l'accueil.
- Savoir réaliser une veille marketing.

## QUALITÉS

---



- Pluridisciplinaire.
- Très bon relationnel.
- Managériale.
- Connaissance des techniques commerciales et de marketing.
- Bonnes connaissances de l'esthétique, de la remise en forme.
- Gestionnaire.

## RÉMUNÉRATION

---



- Bon à savoir : une première expérience en management sera nécessaire pour postuler auprès d'établissements renommés.

Une fois cette première expérience acquise, le salaire se situera à partir de 2 500 € bruts/mois, sachant qu'il est très variable en fonction du type d'établissement et de l'équipe à manager.

*Le +*

Sur le campus de Rennes, *Le Balthazar Hôtel & Spa* est désormais l'hôtel d'application des étudiants de l'école. Avis aux amateurs !

# Revenue Manager

## *Yield Manager*

Le Yield Manager occupe un poste décisionnel capital dans un hôtel. C'est en effet lui qui décide des tarifs à appliquer, dont découle en grande partie la rentabilité de l'entreprise.

### LES MISSIONS

La fonction première du Yield Manager est d'optimiser au maximum les revenus de l'établissement. Pour ce faire, il doit mener à bien diverses missions :

- Mettre en place une veille concurrentielle, pour être constamment au courant des prix pratiqués par la concurrence.
- Surveiller les réservations.
- Recueillir différentes données auprès des différents services de l'entreprise et du monde extérieur : météo prévue, contexte politique, etc.
- Établir des statistiques.
- Établir au mieux la grille tarifaire en fonction des données obtenues : promotion de dernière minute, prix plus haut en fonction de la saison.
- Former les divers services de l'entreprise pour améliorer les revenus.
- Dialoguer avec les autres intervenants du secteur pour faire connaître les tarifs de l'entreprise (ex : communiquer les tarifs promotionnels d'un hôtel à une agence de voyages).

*LE QUOTIDIEN de Morane MAZIANE, Revenue Manager au Grand Plaza à Paris.*  
Diplômée en 2019 d'un Master of Science In Hospitality Management à FERRANDI Paris.



- Analyser les chiffres de la veille.
- Ensuite, c'est assez variable. Par exemple Morane doit vérifier tout le contenu des différents sites internet qui "vendent l'hôtel" (Ex : booking.com), demander les mises à jour (remplacer les anciennes photos, mettre à jour les informations et événements). C'est très important : certains sites de réservation donnent des scores et il faut obtenir un score de 100% pour apparaître dans les premières pages.



## POINTS POSITIFS

---

- Excellentes possibilités d'évolution, on apprend à lire les tableaux et à réagir en fonction.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Excellente aptitude en mathématiques. Le yield manager est à l'aise avec les chiffres. Il est à l'aise avec les logiciels d'analyse et de bureautique.
- Convaincant. Élaborer la stratégie de l'hôtel à court et long terme n'est que le premier pas. Le yield manager devra ensuite la défendre aux autres pôles impliqués dans son application : réception, réservation et restauration, mais aussi direction.
- Excellent sens commercial. « Le bon produit, au bon prix ».
- Enquêteur. Il n'hésite pas à aller recueillir des informations et à rassembler plusieurs sources afin d'y voir plus clair.

## QUALITÉS

---



- Devenir yield manager exige différentes qualités. Il lui faut tout d'abord un esprit d'analyse très aiguisé. Il doit à la fois être bon statisticien et fin stratège. Une grande maîtrise des outils informatiques est recommandée. Diplomatie, tact, sens du dialogue et esprit d'équipe sont aussi nécessaires pour réussir dans ce métier, le yield manager étant très fréquemment en contact avec les autres membres de l'entreprise. Il doit être doté d'un bon sens de l'anticipation. Vigilant, attentif à la situation du marché, le yield manager doit avoir une bonne capacité de réaction : un remaniement rapide de la grille tarifaire peut être nécessaire à tout moment. Maîtriser des langues étrangères, en particulier l'anglais, est nécessaire dans cette profession. Enfin, un minimum de sens pédagogique est également indispensable pour former et conseiller d'autres membres de l'entreprise.

## RÉMUNÉRATION

---



- Le salaire d'un revenue manager oscille entre 2000 € à 3000 € brut/mois en début de carrière.

# Contrôleur Financier

## *Cost Controller*

Établir les coûts, analyser les écarts et les risques, proposer des pistes d'amélioration à la direction... Métier de l'ombre, le contrôleur des coûts n'en est pas moins un poste clé de l'hôtellerie.

### LES MISSIONS

Le Cost Controller est chargé de surveiller les dépenses et de préconiser les démarches propices aux économies budgétaires au sein de l'hôtel. Il a pour mission d'être le gardien du respect du budget. Toute variation suscitera investigations de sa part, diagnostic précis identifiant les causes du dépassement et, naturellement, recommandations pour rétablir l'ordre budgétaire au plus vite.

- Établir les méthodes et procédures nécessaires au contrôle des dépenses.
- Calculer, en partenariat avec la direction et les services concernés, les budgets et en suivre les évolutions (retours projet, clients, partenaires...).
- Surveiller les indicateurs clés.
- Identifier les risques liés au contrôle des coûts et mettre en place des mesures correctives.
- Assurer un reporting régulier.
- Faire le lien entre les chefs, les fournisseurs et les différents services de l'hôtel.
- Calculer les ratios F&B.
- Établir les fiches techniques nourriture et boissons avec l'aide des services concernés.
- Réaliser diverses analyses sur les ventes (quotidienne, menu engineering, produits best-sellers...).

*LE QUOTIDIEN d'Eugénie DÉRONCHAINS - Income Auditor pour le groupe The Student Hotel.*  
Diplômée d'un Master of Science In Hospitality Management à FERRANDI Paris.



Eugénie travaille sur la zone Europe du Nord. Son travail consiste à s'assurer que tous les revenus des hôtels, des restaurants et des espaces de co-working que possèdent le groupe dans lequel elle travaille soient répertoriés correctement dans les comptes.

#### **Journée type :**

- Vérifier les revenus de la veille.
- Répondre aux nombreux mails sur, par exemple, des problèmes de paiement.
- Pour la partie hôtelière, elle s'occupe des 'charge bag', c'est-à-dire des clients qui protestent un paiement.
- Vérifier les relevés de compte provenant de la banque et s'assurer que tout ce qui arrive à la banque soit bien enregistré.
- Chaque début de mois : clôture du mois précédent.



# Responsible Analyse & Business

## *Pricing & Business Analyst Manager*

Un Pricing (ou parfois Business) Analyst Manager travaille en lien avec les services marketing et commercial pour maximiser les revenus de l'hôtel via des leviers de gestion.

### LES MISSIONS

---

En collaboration étroite, les services Pricing et Analyst Management sont « relativement » nouveaux dans le monde de l'hôtellerie restauration.

Ils ont pour objectif commun d'optimiser les ventes et les marges en orientant la politique tarifaire de l'hôtel et ses capacités selon les historiques de vente, la demande, et la concurrence. Ils travaillent en lien avec les services marketing et commercial pour maximiser les revenus de l'entreprise via ce qu'on appelle des leviers de gestion.

En amont de la saison, l'analyste Pricing crée les grilles tarifaires. Puis l'analyste Revenue Management prend le relais pour le suivi et le pilotage des ventes, en orientant la demande et en réajustant les prix de ventes. Dans les hôtels de plus petite taille, une seule personne réalise ces deux tâches complémentaires.

Ces métiers bougent avec le monde, ses aléas, ses tendances, et son actualité mais ses principales tâches sont :

- Analyser les rythmes et les typologies de ventes au quotidien.
- Analyser les historiques et les saisonnalités.
- Analyser l'environnement concurrentiel.
- Créer et actualiser des grilles tarifaires.
- Communiquer les promotions et priorités de vente aux services marketing et commercial.
- Transmettre des demandes de renégociation sur les hôtels.
- Évaluer et chiffrer les résultats des actions pour orienter les décisions futures.
- Développer des outils de gestion et d'aide à la décision.

## POINTS FORTS

---

C'est un métier passionnant, qui bouge tout le temps. Il peut donner l'impression de ne manier que des chiffres mais ce n'est pas forcément le cas. Il faudra aussi être force de proposition, et avoir un bon relationnel pour expliquer les enjeux et répondre aux demandes des services marketing et commercial. On retrouve aussi :

- La possibilité de booster les marges de l'hôtel.
- La créativité permanente et le bouillonnement d'idées.
- Une position stratégique au sein de l'hôtel.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Capacité de calcul et goût pour les analyses chiffrées et les statistiques.
- Une bonne maîtrise des fonctions avancées d'Excel et des bases de données.
- Connaissance du monde du tourisme et de hôtellerie.
- Capacité à être force de proposition et de persuasion.
- Bonne gestion du stress.

## QUALITÉS

---

Vous aimez les chiffres et vous êtes doté d'un excellent sens de l'analyse. Minutieux et précis, vous avez le sens des responsabilités et êtes en outre :



- Rigoureux dans votre organisation.
- Doué d'esprit d'initiative.
- Réactif, dynamique et tenace dans vos décisions.
- À l'aise dans le relationnel et les négociations.
- Réceptif au travail en équipe.

## RÉMUNÉRATION

---



- Entre 28 000 et 35 000 €/an en fonction de l'entreprise, de la formation et de l'expérience préalable.

# Directeur de la Restauration

## *F&B Manager*

Nommé par le directeur de l'hôtel, le F&B (food&beverage) Manager est avec le directeur de l'hébergement l'un des piliers de la direction de l'hôtel ou du restaurant.

### *LES MISSIONS*

C'est un poste multitâche et surtout essentiel au bon fonctionnement d'un hôtel/restaurant puisqu'il est présent partout. Dans un hôtel, c'est dès le check in avec les accueils personnalisés, le bar-lounge mais aussi dans les chambres avec le room service et les minibars. Le F&B Manager est donc responsable de l'ensemble du pôle restauration, ou du pôle restauration de l'hôtel. Il dirige, coordonne et supervise l'ensemble du personnel travaillant dans ces services et participe à leur recrutement. Ainsi, ses principales missions sont :

- Développer la rentabilité du restaurant.
- Elaborer et contrôler le budget de fonctionnement de chaque point de vente.
- Gérer les achats, participer à la création de la carte et à la fixation des prix des menus en collaboration avec le chef de cuisine et le directeur de l'hôtel.
- Homme de terrain et de relations publiques, il entretient l'image et la bonne réputation de l'établissement (publicité, relations clients, organisations d'événements VIP...).

### *POINTS FORTS*

- Le F&B Manager gère souvent la réalisation des plats et des cartes avec le chef. C'est très valorisant de présenter un nouveau plat, tester une nouveauté et voir un client l'apprécier. C'est le cuisinier en vous qui pourra s'exprimer !
- C'est un métier prenant : Il faut gérer ses équipes, et être présent et très réactif pour aider un poste en difficulté. D'où la nécessité de la polyvalence.
- Le 9h -17h n'existe pas en Food & Beverage car il y a toujours des choses à gérer, c'est un poste épuisant et stressant et il faut des nerfs d'acier certains jours. Mais le sourire d'un client content fait tout oublier.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Excellent commercial.
- Excellent manager.
- Bon gestionnaire.
- Homme de terrain : il faut comprendre les enjeux du restaurant et proposer des solutions adaptées.
- Bon relationnel.
- Grande disponibilité.
- Goût/connaissance de la cuisine et maîtrise des normes d'hygiène/sécurité.
- La maîtrise de l'anglais est souhaitable, la pratique d'une seconde langue étrangère est un plus.

## QUALITÉS

---



- Il faut avoir de la générosité et de la passion, c'est de là que tout démarre. Vous avez aussi l'envie de faire plaisir, c'est la base de ce métier.
- Il faut ensuite de la patience, maîtriser les outils de communication mais aussi savoir de quoi on parle, ne serait-ce que par respect pour les collaborateurs avec lesquels on travaille, c'est primordial de savoir ce qu'ils font et doivent faire.
- On doit aussi avoir de la personnalité mais aussi savoir se remettre en question, point essentiel quand on est en quête de luxe et de perfection, c'est l'essence même du développement et du progrès.
- Pour finir, il faut posséder une touche de créativité : dans le secteur très innovant et en pleine expansion de la restauration, de nouvelles adresses naissent tous les jours. A lui de trouver un concept, de trouver le bon créneau pour se démarquer de ses concurrents et séduire la clientèle !

## RÉMUNÉRATION

---



- Entre 2500 à 4000 € brut /mois en fonction de la structure. Le salaire augmentera en évoluant vers un plus grand hôtel ou de plusieurs hôtels d'un même groupe, puis directeur d'un secteur géographique plus grand, voire directeur d'hôtel. Il peut aussi viser un poste de directeur de restaurant indépendant ou ouvrir sa propre affaire.

# Gestionnaire d'Actif

## *Assets Manager*

Dans un monde économique en rapide évolution et dans un contexte de tassement des revenus et de progression des coûts d'exploitation, la présence d'un expert de l'investissement est de plus en plus nécessaire pour atteindre les objectifs.

### LES MISSIONS

---

Son premier rôle est lié à la présence d'une activité économique à l'origine des Cash-Flows : à la différence d'un immeuble de bureaux, le contrat de location entre un hôtel et son client, les flux de cashflow générés par un hôtel sont liés à une activité de services.

- Le client d'un hôtel est à la recherche de prestations de service, voire d'une expérience qui correspond à ses besoins. Satisfaire les motivations du client est la raison d'être du service hôtelier produit par le gestionnaire et son équipe (servuction). Or, le client est de mieux en mieux informé et de moins en moins captif, aussi le propriétaire d'un hôtel se doit de contrôler la capacité de son gestionnaire à délivrer un service adapté, à un coût économiquement acceptable. Si le gestionnaire est une chaîne hôtelière, il cherchera à la fois à satisfaire ses obligations contractuelles mais aussi à développer son réseau, son profit, voir sa valorisation boursière. L'Asset Manager sera le garant du respect des intérêts du propriétaire (mise en place d'un cadre contractuel qui veille à un partage équitable de la valeur créée, assurer la conformité de la gestion par rapport aux dispositions contractuelles, vérifier l'absence de conflits d'intérêts, chercher un retour satisfaisant sur les dépenses CapEx demandées par le gestionnaire).

Un Asset Manager hôtelier intervient aussi sur des thématiques qui intéressent peu le gestionnaire (gestion de la trésorerie, optimisation des espaces, optimisation fiscale).

- Son deuxième rôle est plus comparable à celui d'un Asset Manager immobilier : car un hôtel reste avant toute autre chose un immeuble qui héberge de multiples services délivrés à ses 'locataires'. A la différence d'un immeuble de bureaux, le contrat de location entre un hôtel et son client est très court et donc plus exposé aux changements des besoins du client et à la problématique de l'obsolescence car le client est peu captif. Ainsi, un hôtel se doit d'être régulièrement entretenu (dépenses d'entretien) et périodiquement rénové (dépenses de CapEX). Le rôle de l'Asset Manager est de valoriser l'investissement immobilier en maîtrisant le cycle de vie du produit hôtelier ainsi que le celui du marché de l'investissement hôtelier.



## POINTS FORTS

---

- Le métier étant récent en France, il est souvent proposé par les grandes structures internationales du conseil en immobilier. Ces structures proposent une multitude de services allant du conseil jusqu'aux transactions hôtelières. L'avantage de ces structures réside dans le confort apporté par leur nom et les possibles synergies entre l'Asset Management et les autres services disponibles (Project Management, Transactions, etc.).
- Aussi, le niveau d'exigence demandé permet d'avoir des prétentions salariales qui vont de pair. De plus, ce métier peut aussi être exercé à son compte car le rôle de l'Asset Manager est d'accompagner dans la négociation du contrat de gestion et dans le choix de l'enseigne afin que ces choix optimisent la stratégie d'investissement. Son rôle sera aussi de prévoir les leviers permettant de contrôler et d'influencer les performances et de veiller à l'alignement des intérêts de l'hôtel tout au long de la durée de vie du contrat.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Un Master + des stages et/ou plusieurs années d'expérience sont nécessaires pour devenir un asset Manager. Multi-compétences hôtelières, immobilières, financières, fiscales et juridiques. A cela, il convient de rajouter des qualités comportementales et humaines indéniables ainsi qu'une curiosité intellectuelle aiguisée et une disponibilité pour continuer à apprendre tout au long de sa carrière.

## QUALITÉS

---



- Il faut savoir maîtriser l'environnement économique et culturel de ses actifs sous peine d'un échec probable. Vous devez aussi comprendre parfaitement les enjeux.
- Un Asset Manager stratégique ne cherche pas à dicter ses conclusions mais à la faire partager, il ne cherche pas à remplacer l'opérateur mais à travailler en complémentarité avec lui.
- Le travail d'équipe : aucun Asset Manager ne possède seul la totalité des compétences requises (contrôle de gestion, immobilier, marketing, stratégie, achats, Revenue Management, ressources humaines, etc.). Vous devez donc savoir travailler en totale transversalité.

## RÉMUNÉRATION

---



- Sur contrat (en général 1% du prix du contrat) ou supérieur à 60 000 €/an si vous êtes internalisé au sein de l'hôtel.

# Responsable Hébergement

## *Accommodation Manager*

Garant de la qualité du service et de l'image de la structure, le/la professionnel(le) gère l'établissement dont il/elle a la charge en encadrant, coordonnant et contrôlant l'ensemble du personnel ainsi que les différents services liés à l'hébergement.

### LES MISSIONS

Le rôle principal du responsable ou directeur de l'hébergement est d'assurer le remplissage de l'hôtel. Pour cela, il gère les relations avec les agences de voyage et les centrales de réservation, développe la notoriété de son établissement auprès des professionnels du tourisme, entretient de bonnes relations avec les établissements concurrents afin de bénéficier de réaffectation de clients, et coordonne les opérations spéciales d'accueil de groupe.

- Il gère également toute l'activité d'hébergement de l'hôtel. Il encadre l'ensemble du personnel des étages et de l'accueil dont il coordonne l'efficacité et le travail afin d'assurer une qualité de service en chambre irréprochable aux clients. Il contrôle l'équilibre financier du fonctionnement des chambres, établit les budgets prévisionnels et s'assure de la rentabilité de l'activité "hébergement". Véritable « homme-orchestre » de l'hôtel, le responsable ou directeur de l'hébergement est considéré comme le bras droit du directeur, et il est promis logiquement à évoluer vers des fonctions de direction d'établissement.
- Il assure l'encadrement et le recrutement des services d'étage, de réception et de réservation. Le directeur de l'hébergement exerce dans les grands hôtels. Dans les établissements à moindre capacité, il supervise le chef de réception, lui-même à la tête de ces trois services.
- Il gère enfin le marketing de l'établissement : mise en place des actions commerciales de l'hôtel auprès des acteurs dédiés du tourisme (agences de voyage, centrales de réservation et de plus en plus, méta moteurs), veille de la e-réputation.

### POINTS FORTS

- Savoir animer une équipe, savoir gérer et avoir un sens commercial, le directeur/trice d'hôtel a tout d'un chef d'entreprise. Responsable de l'hébergement est donc un métier passionnant mais extrêmement prenant.
- Bras droit du directeur d'hôtel, le responsable d'hébergement exerce le plus souvent dans des établissements de taille importante.
- C'est enfin un excellent tremplin pour devenir directeur d'hôtel. Il peut aussi travailler à l'international, dans les grands hôtels de luxe qui reconnaissent la qualité française.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Excellent manager et excellent commercial.
- Bon gestionnaire, doté de solides connaissances en gestion : il doit rentabiliser l'activité d'hébergement.
- Homme de contact et de terrain.
- La maîtrise de l'anglais est un impératif, la pratique d'une seconde langue étrangère est un plus.
- Organisé, diplomate et pédagogue, vous avez le sens des responsabilités, du service et du perfectionnisme.

## QUALITÉS

---



- Inventif. Le directeur de l'hébergement entreprend plusieurs actions commerciales afin de remplir l'établissement et teste proactivement plusieurs approches.
- Négociateur. Cela s'avèrera essentiel dans l'animation des relations commerciales avec les acteurs touristiques.
- Cartésien. Entre les rapports d'activités, les prévisions de budget et les plans marketing, le responsable de l'hébergement possède un esprit analytique et sait faire parler les chiffres.

## RÉMUNÉRATION

---



- Le salaire de responsable hébergement oscille entre 2000 et 3600 € /mois.

# Responsable Financier

## *Finance Manager*

Comme son nom l'indique, le directeur financier s'occupe de la gestion financière d'un établissement. Il réalise notamment les états financiers mensuels et le suivi de l'activité d'un hôtel ou de l'ensemble des hôtels d'un groupe.

### LES MISSIONS

Au quotidien, le directeur financier d'un groupe hôtelier établit les budgets, les reportings d'activité mensuels à destination des opérationnels (hôtels) et des investisseurs. Il résout également toutes les problématiques bancaires (encaissements...) rencontrées. Il s'intéresse également au yield management qui joue sur son budget. Pour mener à bien sa mission, le directeur financier d'un groupe hôtelier travaille généralement avec des comptables, des contrôleurs de gestion, des trésoriers et parfois un directeur financier adjoint.

Dans un hôtel de petite taille ou indépendant, le directeur financier est plus polyvalent. Non seulement, il optimise les coûts et analyse le contrôle de gestion, mais il peut également piloter le changement informatique, les RH, la gestion des achats, la relation avec les prestataires, les moyens généraux... Il est d'ailleurs très souvent sur le terrain.

Dans les deux cas, il devra réaliser les tâches suivantes :

- Mettre en place les techniques financières nécessaires au développement et à la protection de l'hôtel.
- Préparer les budgets et leurs suivis.
- Analyser les écarts, préconiser des solutions.
- Veiller au respect des procédures d'exécution des dépenses.
- Informer et conseiller la Direction en matière de contraintes fiscales et comptables.
- Gérer la trésorerie et les relations avec les banques.
- Superviser les différents services fonctionnels : comptabilité, trésorerie, paie, gestion du personnel, juridique.

### POINTS FORTS

- Un nombre croissant d'hôtels font appel à des diplômés possédant des qualifications spécifiques pour gérer leur finance. Une première expérience ou un stage significatif en hôtellerie est recommandée pour accéder à ce poste. C'est un poste « pilier » au sein d'un hôtel : un directeur financier aura pour mission principale de créer un cadre sécurisant pour que l'entreprise puisse se développer. Enfin, outre le fait d'exceller dans les chiffres, cela fait aussi progresser sa plume ! Le directeur financier est à la fois un dictionnaire et un traducteur : ils sont des référents sur de nombreux sujets et il faut expliquer aux opérationnels le langage complexe de nombreux règlements, lois, etc. En passant de la notion de "savoir" à celle de "faire savoir".

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Connaissance du secteur hôtelier.
- Comptabilité et gestion financière.
- Capacité d'analyse et de synthèse.
- Qualités managériales.
- Goût pour les chiffres et la finance.

## QUALITÉS

---



- Pluridisciplinaire.
- Bon relationnel.
- Esprit d'initiative.
- Pragmatique, précis et autonome : l'équilibre financier de l'entreprise est entre ses mains et la politique de développement de l'entreprise dépend largement de la précision de ses choix.
- Intègre.
- Négociateur.
- Savoir travailler sous pression.
- Avoir une bonne aptitude relationnelle pour pouvoir animer un groupe de travail.
- Être subtil : le responsable administratif et financier doit marier avec finesse audace et prudence, rapidité de décision et sûreté de jugement.
- Être un bon négociateur (le responsable administratif et financier est appelé à négocier avec les banquiers, les actionnaires, les filiales et doit convaincre de futurs investisseurs).

## RÉMUNÉRATION

---



- Le salaire d'un directeur financier dans le secteur hôtelier varie en fonction de l'expérience professionnelle, de sa formation, de la taille de l'hôtel...  
Un directeur financier d'un hôtel peut espérer entre 50 000 et 130 000 € brut/an.

# Digital Communication Manager

## *E-Commerce Manager*

Au sein de l'équipe marketing, le responsable aide au suivi des contrats de distribution et au développement des ventes on line via l'amélioration de la visibilité et du positionnement de l'hôtel ou de la chaîne.

### LES MISSIONS

Le E-Commerce Manager peut travailler au siège d'une chaîne ou être chargé d'une seule grosse structure. Ses principales missions sont :

- Suivi des contrats de e-distribution signés par le groupe avec les Tours opérateurs (TO) et les agences de voyages en ligne, gérer les connectivités du portefeuille hôtels aux Goba Distribution System (GDS).
- Participer à l'animation commerciale des agences en ligne et des portails B2B (mise en place de promotions, utilisation des supports marketing disponibles chez les partenaires et en interne...).
- Prospector pour proposer aux adhérents de nouveaux canaux de distribution on line Veille et optimisation de la visibilité de la chaîne ou de l'hôtel sur les portails B2B et B2C, agences et Tours opérateurs (TO) en ligne (mise à jour permanente des informations, amélioration du contenu, mise en avant de la marque et respect de sa charte par les hôtels, contrôle de la parité tarifaire...).
- Suivi des actions mises en place sur tous les canaux de distribution pour les hôtels de son périmètre, et contrôle de leur adéquation à la politique de la marque (participation aux actions marketing des Online Tourism Agency (OTA).
- Mesure de la performance des ventes on line sur sa zone.
- Interaction / coordination avec les autres départements internes (yield management, centrale de réservation, marketing, commercial, opérations).

### POINTS FORTS

- Un e-commerce manager/responsable e-distribution, en fonction de l'expérience qu'il acquiert dans un groupe hôtelier, peut évoluer au sein de la direction commerciale et/ou marketing, ou se faire reconnaître de directions transversales ou des agences en ligne ou d'hôteliers. Ce poste donne accès à un réseau vaste et varié. C'est un point d'entrée pour élargir son réseau professionnel intra-entreprise ou inter-entreprise. On peut aussi sortir du tourisme et utiliser les techniques de l'e-distribution dans un tout autre domaine ou intégrer une société de net-booster ou de gestion de campagnes online.

## POINTS POSITIFS

---

- L'apprentissage d'un métier à forte valeur ajoutée.
- La diversité des tâches.
- La possibilité de voyages en fonction du rayon d'action de la chaîne hôtelière.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Très bon niveau d'anglais écrit et oral.
- Connaissance des problématiques web et e-distribution web.
- Aptitude à la rédaction de textes.
- Maîtrise de Microsoft Office (Word - Excel - Powerpoint) indispensable.
- Expérience en web-marketing et réseaux sociaux.

## QUALITÉS

---



- Autonome et dynamique dans votre fonctionnement, ouvert au travail d'équipe et aux relations interservices.
- Des déplacements divers et des périodes d'hyper activité ne vous font pas peur.
- Un bon sens commercial - Des capacités d'initiative - Le sens de l'organisation - Une bonne écoute et l'esprit d'analyse - De la rigueur et de la méthode, appliquées au respect des objectifs - Une capacité d'adaptation à des postes transversaux.
- De la curiosité pour les tendances et mouvements du marché débouchés et évolution professionnelle.

## RÉMUNÉRATION

---



- Variable en fonction de la taille de la chaîne et de la mission confiée. Oscille entre 45 000 et 55 000 €/an.

# Responsable Événementiel

## *Events Manager*

Il s'agit d'un poste complet, depuis le commercial jusqu'à l'opérationnel, qui l'implique dans tous les secteurs de l'exploitation de l'établissement, tout en respectant les fonctionnements intrinsèques de chaque département auquel il a affaire.

### *LES MISSIONS*

Le Responsable Événementiel gère un département particulier au sein d'un hôtel. Ce métier demande donc une grande souplesse et un sens aigu du travail en équipe. Ses principales missions sont :

- La responsabilité du département au niveau administratif, opérationnel, commercial et financier.
- La créativité dans les propositions de réceptions et d'offres à la clientèle la responsabilité du bon déroulement des Conférences, Banquets et Caterings (InHouse et Out) qui lui sont confiées.
- La gestion générale des salles, installations et équipements.
- La responsabilité des objectifs Budgets et Qualité qui lui sont fixés par la direction.
- La coordination et l'encadrement d'une équipe dédiée - la gestion des planning.
- Le recrutement, la formation et la motivation de son équipe (fixe et extra).
- La facturation détaillée des prestations à communiquer aux services comptables et le reporting chiffré et qualitatif des opérations menées.

*LE QUOTIDIEN de Noémie LACOMBE, coordinatrice événementiel à l'hôtel Paris Marriott Rive Gauche. Diplômée en 2019 d'un Master of Science In Hospitality Management à FERRANDI Paris.*

En Master à FERRANDI Paris, on est axé sur des enseignements académiques tout en bénéficiant de l'apport de professionnels de très haut niveau. C'est un complément et quand on a envie d'aller un peu plus loin, c'est vraiment intéressant". Pour sa dernière année elle réalise son stage au Marriott Rive Gauche qui lui propose de la recruter. Cela fait désormais plusieurs mois qu'elle y travaille en tant que coordinatrice événementiel. "Dans le détail, tout le métier en lui même est passionnant". La responsabilité qu'elle a envers ses clients et ses responsables la motive. Elle apprécie le fait qu'ils comptent sur elle : "c'est un métier dans lequel la qualité de service est essentielle". « C'est un hôtel qui a un centre de conférences très large ». Noémie organise et planifie toute la partie événement d'un client.

Son pôle est composé de 2 parties : les commerciaux et les events. Les commerciaux vont contacter le client puis le transférer aux events. Les events se chargent alors d'organiser l'événement. Dans le détail, celui-ci peut être une simple réunion de 10 personnes à une privatisation des étages de centres de conférence pour 800 à 1000 personnes. Il faut donc être en relation avec toutes les équipes.





## DIFFICULTÉS

---

- Il faut savoir s'adapter rapidement, répondre aux problématiques des clients, parfois en dernière minute.
- Il faut être en mesure de prendre du recul, ne pas toujours prendre les choses à cœur.
- La diversité des tâches à gérer.

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---



- Bon gestionnaire et connaissances en comptabilité.
- Capacités commerciales.
- Sens du service et de l'accueil.
- Forte adaptabilité à la demande clientèle.
- Connaissance des logiciels informatiques et hôteliers.
- Maîtrise parfaite de l'anglais et du français au minimum.
- Sens de la communication et de la gestion d'équipes.

## QUALITÉS

---



- Vous êtes à l'aise avec la clientèle et capable de gérer le stress de ses exigences particulières. Votre sens des responsabilités n'a d'égal que votre capacité à prendre des décisions rapides.
- Vous êtes :  
Disponible - Résistant au stress - Rigoureux - A l'aise dans le relationnel.

## RÉMUNÉRATION

---



- Le salaire d'un responsable événementiel oscille entre 30 000 et 45 000 €/an.

# Responsable des Relations Publiques

## *Public Relations Manager*

Qui a dit que l'hôtellerie et la restauration étaient des mondes fermés ? Le rôle du chargé de communication ou responsable des relations publiques est d'ouvrir les portes de son établissement, hôtel ou restaurant, au monde extérieur, c'est-à-dire de promouvoir l'image de marque de l'établissement.

### *LES MISSIONS*

Le Responsable des Relations Publiques est un poste à part entière. Cependant, certains établissements l'intègrent dans l'activité d'un responsable marketing. En quelques mots, son métier consiste à gérer l'ensemble de la communication externe. Cette communication se divise en plusieurs catégories et activités à gérer :

- La communication média : rédaction et diffusion de communiqués de presse, relation avec les journalistes.
- La communication hors média : promotions des ventes (concours, offres promotionnelles limitées), événementiel (organisation de conférences, portes ouvertes), constitution de partenariats avec les acteurs dédiés du tourisme, écoles et salons spécialisés.
- La communication digitale : envoi de newsletters, animation des réseaux sociaux.
- Mesurer la performance des campagnes de communication entreprises.
- Constituer et alimenter une base de contacts externes : presse, agences de communication et autres influenceurs.

*LE QUOTIDIEN* d'Hugo BALOUZAT, *Public Relations and Digital Marketing Specialist* à l'hôtel Fairmont Le Manoir Richelieu, Quebec, Canada. Diplômée d'un Master of Science In Hospitality Management à FERRANDI Paris.



Hugo lors de son master est parti au Canada pour faire son stage à l'hôtel Fairmont Le Manoir Richelieu. Il y a ensuite été engagé en tant que spécialiste des relations publiques et du marketing digital. "Un simple sourire de mes clients me rend très heureux, ça prouve la qualité du travail qui est fait".

Aujourd'hui Hugo s'occupe de tous les journalistes qui viennent dans l'hôtel (par exemple des journalistes en voyage qui peuvent venir dans l'hôtel pour couvrir l'actualité d'une région). Il s'occupe également de toute la partie des influenceurs (lifestyle, instagram, etc) qui viennent à l'hôtel. Il est chargé de les accueillir, s'assurer que tout se passe bien, s'occuper de leurs réservations...

## APTITUDES ET CONNAISSANCES

---

Le responsable des relations publiques doit posséder des compétences et connaissances nombreuses : une bonne culture générale, une maîtrise parfaite de l'outil informatique (essentiel pour promouvoir l'image de marque), savoir parler deux langues voire plus et connaître le monde des médias. Mais aussi :



- Une capacité à convaincre et à séduire le client, passant par une grande aisance relationnelle et une bonne éloquence.
- L'ouverture d'esprit et une capacité d'adaptation à chaque nouveau client.
- Savoir faire preuve de réactivité et de dynamisme puisqu'il travaille généralement dans l'urgence.

## QUALITÉS

---

• Rédacteur. Les métiers des relations publiques sont constamment en interface avec le monde extérieur à travers les supports qu'ils conçoivent ou les correspondances qu'ils ont. Un niveau de français impeccable est donc de rigueur.



• Communicatif. Faut-il souligner le mot « relations » dans l'intitulé de son poste ? Il faut chercher l'information à communiquer auprès des divers services de l'hôtel ou restaurant, avec qui il est régulièrement en contact, et la diffuse auprès d'un réseau qu'il entretient régulièrement.

• Innovant. Avec l'explosion des réseaux sociaux, la dimension visuelle revêt une importance particulière dans la stratégie de communication digitale des entreprises, et l'hôtellerie ne fait pas exception. Le responsable des relations publiques devra user de son imagination pour proposer du contenu neuf tout en surfant sur les nouvelles tendances.

## RÉMUNÉRATION

---



• Le salaire du responsable des relations publiques oscille entre 1 900 et 3 500 € brut/mois.

FERRAND I  
PARIS

*ferrandi-paris.fr*

Une école de



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE  
EDUCATION