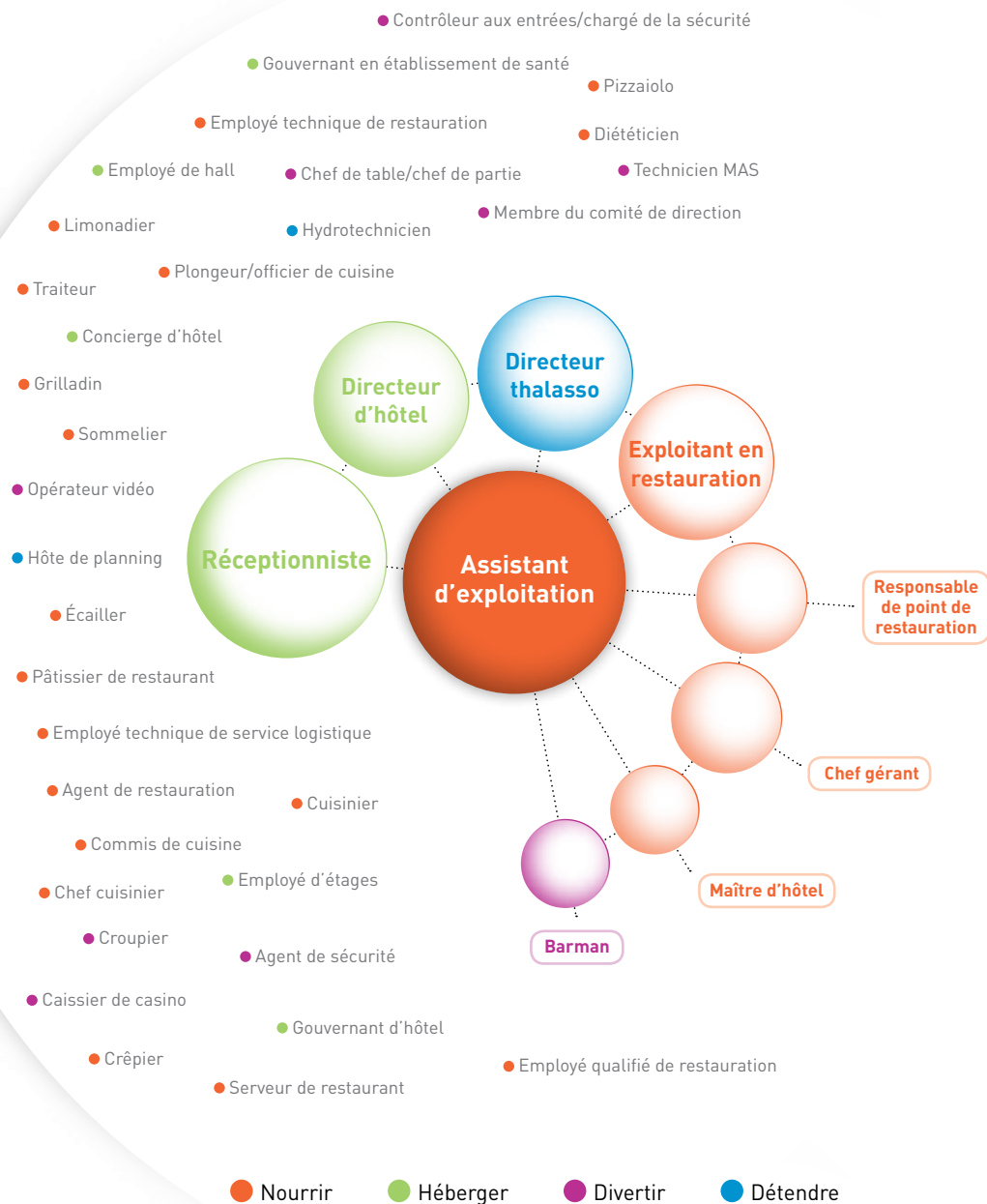


CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier d'assistant d'exploitation, 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, des milliers de personnes exercent le métier d'assistant d'exploitation 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

PLANNING						
	L	Ma	Me	J	V	S
Sarah						
Tida						
Lucie						
Nelly						
Jemba						
Julia						
Meriem						
Jane						
Soleim						
Angèle						
Anna						



ASSISTANT D'EXPLOITATION H/F

Participer à la conception et à l'organisation de la prestation hébergement et les services à la clientèle associés. Participer à la gestion de l'établissement et contribuer à la rentabilité. Développer une politique commerciale. Manager et animer des équipes.

Selon le type d'établissement où s'exerce l'activité (hôtel et/ou restaurant) une spécialisation peut être demandée.

04/2013 - www.cadef.fr

fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration



ASSISTANT D'EXPLOITATION H/F

Fonctions principales

- Accueil de la clientèle
- Gestion de l'entreprise
- Organisation du travail et gestion administrative
- Encadrement des équipes
- Communication externe et commercialisation
- Spécialisation hébergement : réception et technique des étages
- Spécialisation restauration : cuisine et service salle

Certifications principales

- CQP Assistant d'exploitation option Hébergement de la CPNE-IH
- BTS Hôtellerie-Restauration option A mercatique et gestion
- BTS Responsable d'hébergement (référentiel européen)
- Licence professionnelle spécialisée Hôtellerie/Restauration

Accès

- L'accès au métier nécessite une expérience professionnelle dans le domaine de l'hébergement.

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.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent :** structures collectives par exemple.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** exploitant d'une entreprise.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par l'assistant d'exploitation peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine du commerce.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier d'assistant d'exploitation s'organise autour de six grandes fonctions :

Accueil de la clientèle

- Organiser les supports d'information (press-book, présentoirs)
- Répondre efficacement au téléphone
- Conseiller la clientèle
- Élaborer et suivre les plannings de réservation
- Assurer les relations avec les tour-opérateurs, les centrales de réservation, les clients concédants, le client final
- S'assurer de la bonne présentation de la zone d'accueil

Gestion de l'entreprise

- Réaliser et contrôler les inventaires, effectuer les commandes
- Participer à la gestion du budget de fonctionnement et du compte d'exploitation
- Établir les factures et pré-factures clients, réaliser les encaissements
- Clôturer et vérifier la caisse
- Traiter les comptes débiteurs
- Effectuer les rapprochements bancaires
- Rendre compte périodiquement de l'activité

Organisation du travail et gestion administrative

- Organiser son travail et veiller à la coordination des équipes
- Organiser le recueil et la transmission des messages
- Classer et archiver des informations
- Faire le pointage des présences, vérifier les salaires

Encadrement des équipes

- Organiser le travail des équipes (planning des présences, répartition des tâches,...)
- Participer au recrutement du personnel, accueillir et former
- Participer à l'élaboration du plan de formation et des différents entretiens (annuel, d'évaluation,...)
- Gérer les conflits vis-à-vis des clients, du personnel
- Respecter et faire respecter la législation du travail, la réglementation en vigueur, l'hygiène et la sécurité
- Motiver l'équipe pour optimiser les résultats, veiller à l'efficacité du travail
- Contrôler la conformité de la prestation aux objectifs de qualité définis par l'entreprise

Communication externe et commercialisation

- Connaître sa clientèle et l'environnement concurrentiel
- Développer un marketing relationnel et promouvoir l'établissement

Spécialisation Hôtellerie

- Élaborer des plannings de nettoyage des chambres, réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes, gérer les stocks de linge, produits d'accueil, matériel, participer à la remise en état des chambres en cas d'absence de personnel

Spécialisation Restauration

- Appliquer des fiches techniques, contribuer à l'évolution de la carte, superviser et, le cas échéant, assurer la fabrication des plats, superviser et, le cas échéant, réaliser le service en salle

CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, l'assistant d'exploitation doit posséder les capacités suivantes :

Capacités relationnelles et comportementales

- Adapter son comportement à la diversité de la clientèle et du personnel
- Créer un climat de confiance et d'exigence positif à l'intérieur du service
- Anticiper les situations de conflit, de démotivation, faire adhérer l'équipe à la politique d'entreprise
- Être à l'écoute de son personnel tout en faisant accepter son autorité
- Expliquer clairement les enjeux liés à la qualité de la prestation

Capacités techniques et fonctionnelles

- Faire respecter et appliquer strictement les règles d'hygiène et de sécurité
- Encadrer des équipes de taille variable
- Mettre le client au centre de la finalité du travail
- Optimiser l'utilisation des ressources en personnel en tenant compte de la variabilité des rythmes de travail
- Travailler en autonomie
- Concevoir une organisation du travail cohérente avec l'ensemble des services
- Coordonner des activités très diversifiées, maîtriser la polyvalence du métier
- Mettre en place des actions correctives argumentées, en évaluer les résultats
- Produire des analyses économiques et financières, les exploiter
- Communiquer en langue étrangère

