

# EMPLOYE DU HALL

Appellations principales : Employé du hall.

Appellations spécifiques : Bagagiste – Chasseur – Coursier – Groom – Liftier – Portier – Tournant du hall – Vaguemestre - Voiturier.

**Fiche n° 3**

Fonction : Hall-réception

Groupe sectoriel :

Hébergement/Restauration  
Région Bretagne

## Définition

Participe à l'accueil, dans le hall, de la clientèle de l'établissement. Réalise l'ensemble ou une partie des prestations de service de l'établissement concernant l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle (port des bagages, garage de la voiture, courses à l'extérieur, renseignements, etc...). Contribue à la surveillance des accès et à la sécurité des biens et des personnes.

## Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce généralement dans les hôtels 4 étoiles luxe, le plus souvent sous la direction du concierge. L'activité s'exerce en relation permanente avec la clientèle. Elle implique une station debout prolongée et de fréquentes allées et venues à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Généralement, les horaires sont décalés de jour (avec ou sans coupure), le rythme journalier se caractérise par une organisation par roulement et les dimanches et jours fériés sont ouverts. Souvent, la rémunération est constituée par la répartition du « service » avec l'assurance d'un minimum garanti et associée parfois à des avantages en nature (repas, logement...). Les contrats saisonniers sont fréquents dans certaines régions. Le port d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

## Formation et expérience

Cet emploi/métier est accessible sans conditions particulières de formation préalable ou d'expérience. L'adaptation au poste de travail est prise en charge par l'entreprise.

### COMPETENCES COMMUNES

#### Compétences techniques de base :

- Accueillir différents types de clientèle (individuels, groupes...).
- Accueillir et renseigner dans une langue étrangère (en particulier l'anglais).
- Rechercher des supports d'information (guides, annuaires, horaires...), les lire et les interpréter pour renseigner la clientèle.
- Assurer les activités spécifiques liées au service de la clientèle (port des bagages, service de l'ascenseur...).
- Surveiller le hall, les accès, les étages. Veiller à la sécurité des biens et des personnes.

#### Compétences associées :

- Connaître les habitudes des différents types de clientèle et s'adapter.
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.

#### Capacités liées à l'emploi :

*L'emploi requiert d'être capable de :*

- Etre à l'écoute des personnes et attentif aux situations.
- Anticiper les besoins des clients.
- Mémoriser des situations et des personnes.
- Résoudre efficacement les problèmes ponctuels de la clientèle et répondre rapidement aux demandes.
- Prendre des initiatives
- Intervenir avec discrétion.
- Travailler en équipe.

### SPECIFICITES

#### Activités spécifiques :

##### Activités exercées :

- Garage des voitures.
- Location d'une chambre.
- Appel de taxis.
- Réservations (théâtre, transports, voiture, restaurants, spectacles...).
- Services des clés.
- Services personnalisés (prise de rendez-vous, courses).

#### Lieu d'exercice de l'activité :

- Hôtel 3 et 4\*
- Hôtel 4\* luxe
- Résidence hôtelière ou de tourisme.
- Restaurant.
- Casino.

#### Exigences :

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Prestance
- Bonne présentation et élocution
- Courtoisie
- Goût du contact humain
- Disponibilité

#### Conditions de travail :

- Travail de nuit possible
- Travail possible le dimanche et les jours fériés.

Fiche n°3 bis

Emploi/métier concerné : Employé du hall

Fonction : Hall-réception

**Cadre réglementaire régissant la profession :**

Convention collective applicable : Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants, 1997.

**Organisation de la profession au plan régional :**

Les principales organisations d'employeurs :

- Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière
- Confédération Française des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers, Discothèques.

La Fédération de l'Industrie Hôtelière de Bretagne est composée de 6 syndicats hôteliers bretons : l'Hôtellerie du Finistère, la Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière des Côtes d'Armor, le Syndicat de l'Hôtellerie de la Côte d'Emeraude, la Chambre Syndicale de l'Industrie Hôtelière d'Ille-et-Vilaine, le Syndicat Patronal de l'Hôtellerie du Morbihan et la Maison de l'Hôtellerie.

Définition de l'emploi/ métier : cf fiche n°3

Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier : cf fiche n°3

## Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

**Situation actuelle du marché du travail :**

Principaux employeurs : établissements haut de gamme (hôtels 3\* à 4\* luxe, résidences hôtelières ou de tourisme, restaurants, casinos...).

Offre/Demande d'emploi : D>O

Nombre de professionnels en exercice : ?

**Entraves à l'exercice et au développement de la profession :**

- Faible rotation du personnel en place.
- Peu d'établissements haut de gamme en Bretagne.
- Peu de projets d'implantation de nouvelles structures.

**Opportunités de développement :**

- Les besoins en personnel devraient rester stables. Les emplois à pourvoir resteront peu nombreux.

**Compétences requises et évolution :**

**Capacités techniques de base exigées :**

- Accueil et renseignement de la clientèle.
- Service à la clientèle (port de bagages, ascenseur...).
- Surveillance des locaux et des personnes.
- Pratique d'une langue étrangère (anglais de préférence).
- Connaissance des supports d'information disponibles.

**Capacités associées :**

- Connaissance des habitudes des différents types de clientèle et de l'environnement touristique local et régional.

**Savoir-être et autres qualités requises** : capacités d'initiative et d'anticipation, capacité d'écoute, d'observation et de mémorisation, efficacité et rapidité, discrétion, capacité d'adaptation, polyvalence, bonne présentation et élocution, disponibilité et courtoisie, goût des contacts humains, aptitude au travail en équipe.

**Evolution**

- Les compétences techniques de base exigées devraient rester les mêmes en matière d'accueil et de service à la clientèle.
- Reconnaissance accrue de son rôle commercial « susciter la vente des prestations annexes proposées par l'établissement ».

**Evolution des qualifications exigées :**

L'emploi/métier devrait rester accessible sans conditions de formation préalable ou d'expérience.

**Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :**

/