

**Autres dénominations :** Chargé d'hébergement / Chargée d'hébergement • Responsable hébergement

## Présentation du métier

L'hospitality manager coordonne et organise des événements tout en assurant la communication auprès des collaborateurs avec les codes de l'hôtellerie. Il / Elle veille au confort des occupants, valorise et diffuse la culture d'entreprise.

## Conditions d'accès au métier

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/ BEP à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en hôtellerie, commerce, tourisme ou langues vivantes.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est généralement exigée.

La maîtrise d'outils informatiques (logiciels de gestion, de réservation, de facturation) est requise.

## Compétences professionnelles

- Accueillir, orienter une personne
- Assurer la gestion administrative et financière d'une activité
- Gérer des réclamations et litiges
- Gérer les réservations des clients
- Informer, renseigner une personne
- Langue étrangère - Anglais
- Organiser un évènement
- Prévenir et résoudre les conflits
- Procéder à l'encaissement
- Réaliser des opérations comptables
- Règles et consignes de sécurité
- Techniques de communication
- Utiliser des logiciels de facturation hôtelière
- Utiliser les outils bureautiques
- Utiliser un logiciel de gestion hôtelière

## Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Prendre des initiatives et être force de propositions
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de réactivité
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Travailler en équipe

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME G1703 - Réception en hôtellerie](#).