

**Autres dénominations :** Responsable d'hébergement hôtelier

### Présentation du métier

Le responsable hôtelier / La responsable hôtelière organise la politique de l'établissement en matière de restauration, hygiène et sécurité. Il / Elle a en charge d'assurer le confort des résidents.

### Conditions d'accès au métier

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en hôtellerie, restauration, gestion et commerce, complété par une expérience professionnelle.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requise.

### Compétences professionnelles

- Animer, coordonner une équipe
- Chiffrage/calcul de coût
- Concevoir et piloter une politique de gestion des ressources humaines
- Contrôler la réalisation d'une prestation
- Contrôler le travail réalisé par d'autres personnes
- Développer et fidéliser la relation client
- Identifier et sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Logiciels de réservation
- Marketing / Mercatique
- Négocier et gérer un contrat, une prestation
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Techniques de communication
- Transmettre une technique, un savoir-faire
- Utiliser un logiciel de gestion hôtelière

### Savoir-être professionnels

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

**Pour en savoir plus sur ce métier,** consulter la [fiche ROME G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant](#).