PRISCA H.

Chef de réception
La coquillade (Gargas)

Pouvez-vous décrire les principales MISSIONS que vous exercez dans le cadre de votre emploi actuel ?

En tant que Chef de Réception d'un hôtel 5 étoiles, je suis en charge :
- de la préparation de la nouvelle saison (création des coffrets cadeaux, des forfaits, mise à jour des logiciels, des outils informatique-bureautique ....)
- de recruter, former le personnel (réceptionniste, night auditor, majordome, concierge, responsable réservation)
- d'établir les procédures de travail et veiller à leur application par l'équipe
- du remplissage de l'hôtel et de la gestion des tarifs
- de la mise en ligne des disponibilités de l'hôtel pour maximiser son remplissage
- d'assurer que les demandes des clients sont bien traitées et finalisées
- de la satisfaction du client sur site et de la gestion des plaintes le cas échéant
- d'assurer le lien et la communication entre les différents services de l'hôtel au quotidien.

Pouvez-vous nous raconter votre PARCOURS d'études et vos expériences professionnelles depuis l'obtention de votre licence ?

Après l'IUP et 6 mois de recherche, j'ai trouvé un poste (cadre) dans un Village Vacances du Var. J'étais l'assistante du directeur pendant une saison complète.
Mes missions :
- Diriger l'équipe de la Réception
- Engager et encadrer les membres de l'équipe d'Animation
- Accueillir les vacanciers et s'assurer de leur satisfaction pendant le séjour
- Traduire en anglais le site internet
- Répondre aux demandes de cotations pour des séjours de groupes

J'avais postulé pour une immigration au Canada et j'y suis partie en janvier 2004. Après 3mois de recherche, j'ai intégré un hôtel 4 étoiles où je suis restée 3 ans en tant que Adjointe Administrative/Réceptionniste et je gérais les comptes débiteurs, paiement des commissions agences, réservations FIT, certificat cadeau, production et traduction de documents variés, courriels ; réservations, arrivées, départs.
Le poste a évolué vers celui de Coordonnatrice au Département des Ventes : responsable des groupes, des réunions d'affaire, des évènements spéciaux type séance photos pour la presse, et des contrats de moyens et longs séjours ; mise à jour des inventaires de chambres sur internet ; mise à jour du matériel de presse ; optimisation du site internet ; rédaction et négociation de contrats ; établir les prix du public/des professionnels.

Suite à quoi on m'a offert un poste de Responsable des Projets Événementiels dans un autre hôtel 4 étoiles où les tâches étaient de :
- Conseiller les clients dans l'organisation de réunions d'affaires et d'évènements privés
- Planifier et organiser l'évènement avec le client, le rencontrer au besoin
- Produire et transmettre la documentation informant les équipes impliquées dans le déroulement de l'évènement (moyenne de 5 évènements par jour)

Après une année complète et un travail assez répétitif, j'ai voulu changer et j'ai été embauchée dans un autre hôtel 4 étoiles comme Assistante de la Responsable des Ventes (durée presque un an) et je faisais :
- Établir le budget des départements des ventes et des séminaires
- Collaborer au développement des stratégies marketing et aux décisions «Yield»
- Négocier les nouveaux contrats de la clientèle d'affaire
- Traiter les demandes de séjours des groupes et rédaction des contrats
- Vendre, planifier, organiser, et contrôler le déroulement des réunions de la clientèle

Finalement, la naissance de mon 1er enfant, nous a fait rentrer en France.
Après 2 mois de recherche, j'ai intégré un hôtel 4 étoile dans le Luberon (Vaucluse) en tant que Première de Réception pour un CDD de juillet 2010 à Janvier 2011. Les missions principales :
- Gérer les disponibilités de l'hôtel sur différents canaux de distribution (exemple : Booking.com)
- Effectuer toutes les tâches quotidiennes de réceptionniste
- Répondre aux demandes de réservation hôtel et restaurants
- Assister la Chef de Réception dans ses tâches et fonctions

Finalement la naissance de mon second enfant m'a empêché de reprendre le travail tout de suite après ce poste en CDD. Mais mon ancienne Chef de Réception a laissé son poste et j'ai pris sa place depuis Octobre 2011, année lors de laquelle l'hôtel est devenu 5 étoiles.

Pouvez-vous nous indiquer ce que la LICENCE vous a apporté ?

Avoir une vision globale d'une structure, ça aide à comprendre comment ça fonctionne et son organisation. Une fois à l'intérieur, on comprend mieux les enjeux.
Cette formation fait aussi découvrir plusieurs secteurs d'activité : compta, marketing, encadrement sportif, management...
On peut ensuite se diriger vers ce qui nous attire et approfondir. Il faut aussi avoir l'esprit un peu partout, s'organiser et structurer son travail (à l'inverse des facs et de leurs amphi..).
Dans l'hôtellerie et surtout en Réception, il faut avoir la tête et les yeux partout ! C'est aussi un bon équilibre mental que d'avoir la théorie mais aussi la pratique (activités sportives obligatoires). Dans le monde du travail, c'est important de faire ce "break" et de se vider l'esprit.
Même si l'IUP est loin du BTS tourisme, pour ma part les cours de management et communication m'ont aidé et m'aident dans le management de mon équipe.

A obtenu une LICENCE IUP METIERS DU TRANSPORT, DE L'HOTELLERIE, DU TOUR. au terme de l'année 2000_2001
Témoignage recueilli fin 2014 - Contact : Observatoire Des Etudiants (Agnès Binet) / ode@univ-pau.fr