



Agrément/Habilitation

N° HA-2022 19MESRI/ANAQ-SUP/SE/DIPriv/nmf

DEPARTEMENT : Institut MERCURE

SPECIALITE : Commerce international

PROJET PROFESSIONNEL

Présenté par

Marie Souhoumel Coly

Pour l'obtention du diplôme de

Licence Professionnelle en commerce international

Sujet : Métier d'agent de réservation dans un hôtel

Soutenu à Supdeco Dakar le 25/07/2023 devant le jury composé de :

Président du jury : Dr Aliou Diop	Docteur en science de gestion	SUPDECO
Encadreur : Dr Malick Mané	Enseignant chercheur en économie	SUPDECO
Membre du jury 1 : M Thierno Amadou Ngom	Intervenant en commerce international	SUPDECO
Membre du jury 2 : M Cheikh Tidiane Diongue	Intervenant en marketing	SUPDECO

Année 2022-2023

DEDICACES

Avec l'expression de ma reconnaissance, je dédie ce travail

A ma famille, elle qui m'a doté d'une éducation digne et qui a toujours tout fait pour que je sois dans de bonnes conditions pour mes études,

A mes amis qui ont été d'un immense soutien moral,

A ceux qui ont qui ont contribué de près ou de loin à l'aboutissement de projet.

REMERCIEMENTS

La présentation de ce travail m'offre l'occasion d'adresser mes sincères remerciements :

D'abord au grand Dieu qui m'a armé de courage pour aboutir à ce projet,

A tous les professeurs, intervenants et toutes les personnes qui par leurs paroles, leurs conseils et leurs critiques ont guidé mes réflexions et ont accepté de me rencontrer et de répondre à mes questions durant mes investigations,

Spécialement à Monsieur Mané qui nous a guidé et conseillé tout au long de la rédaction de ce projet,

A tout mon entourage et ma famille qui ont eux aussi contribués à l'aboutissement de ce projet.

RESUME

Le sujet de ce travail porte dans ses grandes lignes sur le secteur hôtelier connu pour sa croissance économique rapide et ses offres de possibilité de carrière en raison de son fort coefficient de main d'œuvre ; c'est un secteur qui joue un rôle important au cœur de l'industrie touristique car elle est considérée comme une composante clé de l'industrie touristique. Il fait partie du secteur tertiaire et est l'une des composantes les plus importantes de l'industrie des services ; ce secteur d'activité recouvre cependant des formes et des structures d'accueil variés, et c'est un moteur économique principal dans de nombreux pays car il participe non seulement à la croissance économique mais aussi à la vie sociale. Le métier choisi dans ce travail est celui d'agent de réservation ou agent commercial qui s'active à l'avancement de l'établissement en vendant des prestations de services proposées par l'établissement lui-même par téléphone ou par mail. Il fait ainsi partie des premiers responsables de la satisfaction du client.

Le tourisme et le secteur hôtelier sont issus de la même industrie et sont en d'autres termes liés.

The subject of this work is broadly based on the hotel sector known for its rapid economic growth and its offers of career opportunities due to its high labor ratio; it is a sector that plays an important role at the heart of the tourism industry because it is considered a key component of the tourism industry. It is part of the tertiary sector and is one of the most important components of the service industry.

However, this sector of activity covers various forms and reception structures, and it is a main economic driver in many countries because it contributes not only to economic growth but also to social life.

The profession chosen in this job is that of reservation agent or commercial agent who is active in the advancement of the establishment by selling services offered by the establishment itself by telephone or email.

He is therefore one of the first people responsible for customer satisfaction.

Tourism and the hotel sector are from the same industry and are in other words related.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Analyse SWOT du secteur hôtelier.....	15
Tableau 2: Analyse SWOT du métier.....	23
Tableau 3: Analyse SWOT personnelle.....	25
Tableau 4: Analyse SWOT de mon profil professionnel.....	26
Tableau 5: Plan d'action	28

SOMMAIRE

DEDICACES	I
REMERCIEMENTS.....	II
RESUME.....	III
LISTE DES TABLEAUX.....	IV
SOMMAIRE.....	V
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DU SECTEUR D'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE .	1
DEUXIEME PARTIE : LE METIER.....	3
TROISIEME PARTIE : BILAN ET PERSPECTIVES.....	13
CONCLUSION.....	30
WEBOGRAPHIE.....	VI
ANNEXE.....	VII

INTRODUCTION

Récemment diplômée d'un BTS en commerce international, actuellement en formation en licence professionnel spécialisée dans la même filière à Sup de Co Dakar.

Tout ce qui touche le commerce a toujours été un domaine intéressant raison pour laquelle cette filière est un premier choix afin de pouvoir se projeter sur le plan professionnel.

C'est dans ce cadre professionnel qu'un stage au ressort Terrou Bi a été effectué d'où la perspective de s'étaler sur l'hôtellerie précisément sur le métier d'agent de réservation pour ce projet professionnel.

Depuis un siècle, le tourisme en général et l'hôtellerie en particulier sont devenus une industrie des plus aptes à offrir des services de qualité. Ce secteur a bâti sa réputation sur plusieurs atouts.

Parmi ces atouts on retrouve l'accueil ; en effet, l'essor et la réputation de certains hôtels (Chaînes hôtelières en l'occurrence) ne sont pas le fait du hasard ; Mais bien plus le résultat d'une série d'efforts et de techniques mises sur pieds pour atteindre l'objectif fixé à savoir « la bonne hôtellerie »

En effet l'hôtellerie, au cœur de toute l'industrie touristique, joue un rôle irremplaçable et est l'un des services les plus dépendants de la satisfaction du client. Il compte aussi parmi les secteurs qui créent le plus d'emplois, en raison de son fort coefficient de main d'œuvre et de l'important effet multiplicateur sur l'emploi dans d'autres industries connexes.

Veiller au confort et à la sécurité des voyageurs est la mission principale des personnes qui œuvrent dans le secteur de l'hôtellerie. Mais, dans un contexte de concurrence intense, chaque établissement hôtelier est constamment à la recherche de ce « petit quelque chose » qui lui permettra de se distinguer des autres. Les nouveaux services (salle de musculation, piscine, sauna, service de restauration, service de nettoyage, garderie, etc.) obligent les établissements hôteliers à faire appel à une variété encore

plus grande de professionnels pour assurer le fonctionnement, l'entretien ou la sécurité des lieux.

Il désigne les différents métiers et services liés aux loisirs et à la satisfaction des clients. Un aspect déterminant de l'industrie hôtelière est qu'elle se concentre sur les idées de luxe, de plaisir, et d'expériences au lieu de répondre aux nécessités et à l'essentiel.

Il fait partie des secteurs économiques dont la croissance est la plus rapide dans le monde et est diversifié avec des employés et des clients de toutes les origines ethniques ; c'est un moteur économique principal dans de nombreux pays, assurant la croissance, et le développement des infrastructures.

Dans le cadre de ce projet professionnel nous nous sommes spécialement intéressés au métier d'agent de réservation qui fait partie de la branche commerciale d'un hôtel ; l'agent de réservation joue un grand rôle dans l'avancement d'un établissement hôtelier car il est essentiellement chargé de réserver des prestations pour le compte de particuliers ou de groupes. Aujourd'hui confronté à l'augmentation des prestations par internet, il se distingue par son service personnalisé, ses conseils individualisés. Un métier à mi-chemin entre le tourisme et le commerce, pour les candidats à la recherche d'interactions humaines.

L'agent de réservation doit également faire preuve de créativité en cas de problème, puisqu'il lui revient de trouver une solution alternative susceptible de répondre aux envies des clients.

Le choix de ce métier est fait vu son importance mais aussi son domaine d'activité qui est en parti commercial.

Accéder plus tard à ce métier est l'objectif visé en choisissant ce métier pour ce projet professionnel car ce dernier me permet également d'en connaître un peu plus sur le métier et donc de s'y projeter.

Pour l'aboutissement de ce projet nous avons eu recours à des méthodes d'investigation avec l'entretien effectué avec le professionnel du métier et aussi à des méthodes d'analyse dont l'analyse SWOT du secteur, du métier, personnel et professionnel ; pour

une étude quantitative nous allons nous focaliser sur tout document parlant de l'hôtellerie et du métier d'agent de réservation.

Pour une meilleure compréhension du projet il sera divisé en trois parties :

-La première partie qui portera sur la présentation du secteur d'activité choisi

-La seconde partie qui portera sur la présentation du métier choisi

-La troisième partie qui portera sur le bilan et les perspectives

Nous terminerons enfin par une conclusion générale pour clôturer le travail.

**PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DU SECTEUR
D'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE**

I.1- Présentation du secteur hôtelier

L'hôtellerie appelée également industrie hôtelière, est une activité appartenant au secteur tertiaire qui regroupe l'ensemble des établissements qui proposent un service d'accueil de gîte et/ou de couvert à des clients, de passage ou locaux, pendant une durée déterminée, en échange d'une contribution. L'industrie hôtelière est l'une des composantes les plus importantes de l'industrie des services au sens large, s'adressant aux clients qui ont besoin d'un hébergement pour la nuit. Il est étroitement associé aux industries du voyage et de l'hôtellerie, bien qu'il existe des différences notables dans la portée. Chaque propriétaire d'entreprise hôtelière doit se tenir au courant des tendances les plus importantes de ce secteur pour garder une longueur d'avance. De plus, les entreprises opérant dans l'industrie hôtelière doivent suivre le rythme de l'industrie du voyage et du tourisme au sens large pour continuer à offrir un excellent service à leurs clients potentiels.

L'hôtellerie est un secteur d'activités complexe en constante mutation, sur lequel il était nécessaire de faire le point, pour dégager les grandes tendances qui orientent ce marché.

Ce secteur d'activité recouvre cependant des formes et des structures d'accueil variés, qui diffèrent également selon les pays ou les régions avec des types de classements, de labels, mais aussi en fonction des services offerts par les établissements. Le secteur de l'hôtellerie comprend de nombreuses entreprises, allant des hôtels et autres types d'hébergement aux bars, restaurants, cafés et discothèques. En conséquence, il existe plusieurs carrières dans l'hôtellerie parmi lesquelles choisir, s'adressant à des personnes ayant des compétences, des qualifications et des niveaux d'expérience différents au sein de l'industrie.

Selon la plupart des définitions, l'hôtellerie se réfère non seulement aux hôtels, mais également à de nombreuses autres formes d'hébergement, y compris :

- Les auberges
- Les gîtes
- Et les maisons d'hôtes.

Cependant, il n'inclut généralement pas les formes d'hébergement en longue durée ou à l'année en raison de la nature des services hôteliers.

Dans les pays à vocation touristique, l'hôtellerie en raison de son volume d'affaires, participe activement à la vie économique et sociale.

Du fait de la nécessité de s'adapter constamment au marché, l'hôtellerie est inventive et crée de nouveaux produits, de nouveaux concepts répondant à l'évolution de la clientèle. L'hôtellerie contribue enfin à la réputation et au prestige du pays.

Elle est souvent considérée comme une composante clé de l'industrie du tourisme. Car, sans la disponibilité d'hébergements, il serait difficile pour les voyageurs de profiter pleinement de leur séjour dans une destination touristique.

Le nombre d'étoiles est aussi utilisé pour mesurer la qualité des hôtels. Bien qu'il n'y ait pas de norme internationale pour définir ce que signifie le nombre d'étoiles, la version la plus populaire de ce système est associée au FTG¹, où les hôtels sont classés en fonction de critères établis.

Le nombre d'étoiles revêt une importance considérable dans l'industrie hôtelière, car de nombreux clients prennent le temps de rechercher des hôtels avant de faire une réservation. Bien que le bouche à oreille et les commentaires des autres clients soient importants, le nombre d'étoiles peut avoir un poids supplémentaire, car les évaluateurs ont de l'expérience avec de nombreuses propriétés différentes.

Ce secteur d'activité compte aussi parmi les secteurs qui créent le plus d'emplois, en raison de son fort coefficient de main-d'œuvre et de l'important effet multiplicateur sur l'emploi dans d'autres industries connexes.

¹ FTG : Forbes Travel Guide (Système d'évaluation mondial indépendant pour les hôtels de luxe, les restaurants et les spas).

I.2- Cadre macroéconomique du secteur

La macroéconomie a pour objet l'étude globale de l'économie à partir de grands agrégats (somme des grandeurs économiques de même nature en valeur ou en volume) comme la consommation, la production, l'emploi, le revenu, l'investissement, l'inflation, le taux de chômage, etc.

Le développement du tourisme international contribue au processus de globalisation des échanges. Malgré la situation internationale relativement tendue, la progression du tourisme mondial continue de surprendre les prévisions les plus audacieuses. L'hôtellerie requiert des investissements massifs, ce qui explique que ce secteur concentre la plus grande partie de l'investissement privé. Parallèlement à l'économie globale, l'industrie hôtelière dans son ensemble a connu une croissance impressionnante au cours de la dernière décennie et de manière plus générale depuis la fin de la crise financière de 2008.

Le cadre macroéconomique de ce secteur est soumis à des facteurs externes tels que les conditions économiques mondiales, les tendances du marché hôtelier, les crises sanitaires et les enjeux de durabilité. Par conséquent il est essentiel de maintenir une flexibilité et une adaptation constante pour maximiser les avantages économiques de l'hôtellerie tout en atténuant les risques.

Quelques statistiques générales sur le secteur hôtelier au Sénégal, basées sur les données disponibles en septembre 2021 :

- Arrivée de touristes : en 2019, le Sénégal a enregistré environ 2 millions d'arrivées de touristes internationaux, enregistrant une augmentation constante au cours des dernières années.
- Recettes touristiques : les recettes touristiques ont également connu une augmentation régulière ces dernières années. En 2019, elles étaient estimées à environ 542 millions de dollars américains.

On note que ces chiffres sont basés sur des données antérieures à 2021, et les statistiques récentes peuvent varier en fonction des développements économiques et de l'impact de la pandémie de covid-19 sur l'industrie hôtelière.

L'activité touristique a engendré 1 500 milliards de dollars US de recettes dans le monde en 2018, soit une progression de 4% comparée à l'année 2017. Dans le même sillage, les arrivées de touristes internationaux ont augmenté de 5% en 2018 par rapport à 2017 pour atteindre le chiffre record de 1,4 milliards de visiteurs. La croissance du secteur du tourisme est plus marquée en Afrique et en Asie -Pacifique (+7%) contre 5% pour l'Europe et le Moyen Orient. Les Amériques ont enregistré la plus faible progression en 2018 en termes d'arrivées de touristes (+2%). Malgré les chocs occasionnels qui affectent l'Afrique, le continent a enregistré le chiffre record de 67 millions d'arrivées de touristes en 2018, sous l'effet de la bonne performance de l'Afrique du Nord (+10%) et de la croissance soutenue en Afrique subsaharienne (+5%). Le nombre annuel de touristes serait de 1 400 000 en 2017, avec une augmentation de 40% depuis 2014. Pour les $\frac{3}{4}$, les touristes proviennent d'Afrique et 23% d'Europe. Les recettes issues du tourisme représentent près de 500 milliards de francs CFA, soit 7% du PIB. Seul 1 touriste sur 5 (280000 environ) vient pour un séjour de loisirs, 1 sur 4 est en voyages d'affaires et 40% viennent chez des parents ou amis. Le taux de remplissage des hôtels serait de 37% et la durée moyenne de séjour est de 3 jours.

I.3- Organisation du secteur hôtelier

L'organigramme d'un hôtel est une "représentation schématique" de toute l'organisation et de la hiérarchie qui compose la structure de l'entreprise. Un modèle qui permet de mieux définir les actions des professionnels au sein de l'équipe, et donc de répartir les responsabilités. C'est aussi un moyen d'analyser si les objectifs de chaque département sont bien atteints.

Il existe divers modèles schématiques pour définir l'organisation des entreprises. Le choix de l'organigramme dépend de plusieurs facteurs comme la taille de la société ou ses objectifs.

Dans le secteur de l'hôtellerie, nous retrouvons de manière générale un organigramme en pyramide. Que ce soit pour des hôtels plus petits, de 3 étoiles, que ceux de moyenne

et grande taille, de 4 étoiles et 5 étoiles, ce modèle classique est utilisé afin d'organiser les différents départements.

Un autre élément qui peut différencier les hôtels, autre que leur taille et leur catégorie, est le service qu'ils offrent :

- **Les hôtels-bureaux** : ils offrent uniquement un hébergement et un petit-déjeuner (donc le personnel de restauration est réduit)
- **Les hôtels-restaurants** : ils comptent un service de restauration complet, qui attire non seulement les hôtes, mais aussi d'autres visiteurs. Le restaurant est, dans ce cas, la source principale de revenus, avec les chambres.

Voici ci-après les départements essentiels de tout organigramme d'hôtel :

I.3.1- La direction

Les hôtels 3 étoiles, les hôtels 4 étoiles et les hôtels 5 étoiles, comptent tous un département de direction. Le principal étant le directeur ou le gérant de l'hôtel, le poste à plus haute responsabilité. Cette personne définit les politiques de l'établissement, contrôle le bon fonctionnement des services et assure une communication optimale de tout son personnel. Enfin, sa mission est que l'hôtel soit à la hauteur des attentes et qu'il réponde aux objectifs de la stratégie interne.

En outre, tous les hôtels comptent un département d'opérations et un département de personnel. Le premier est directement lié aux ventes des produits et services. Le deuxième est lié au personnel, ainsi qu'aux postes qui vont assurer la logistique de l'établissement.

Tous les sous-départements ont aussi leurs propres directeurs, directeurs adjoints, assistants, etc.

I.3.2- Le département des finances

Le département des finances prend en charge tout l'aspect comptable d'un établissement touristique.

Dans l'organigramme d'un hôtel, ce département est proche de la direction générale de l'établissement. En effet, le responsable des finances travaille directement avec le directeur général afin de réviser et définir les budgets de tous les départements.

I.3.3- Le département des ressources humaines

Les ressources humaines veillent sur les conditions d'embauche, de rémunération et au bien-être des employés. Ce département est responsable de trouver les profils qui vont s'ajuster au mieux à l'espace de travail et à l'équipe.

C'est aussi ce département qui va accompagner les nouveaux employés pendant la période de formation et d'intégration.

I.3.4- Le département des ventes et marketing

Sans ce département, les ventes d'un hôtel n'existeraient pas. Les professionnels du marketing sont indispensables pour qu'un établissement touristique se démarque sur le marché. Les stratégies de vente comprenant la définition d'une identité unique et la création d'activités secondaires, sont essentielles pour attirer plus de visiteurs et de clients.

C'est sans doute, l'un des départements qui a fait face à plus de changements. En effet, il doit prendre en compte tous les nouveaux outils digitaux pour que l'hôtel reste compétitif. Nous le savons, un hébergement touristique nécessite une présence sur les divers canaux de distributions en ligne.

Ainsi, tout hôtel compte une vitrine générale, pour permettre aux potentiels clients de réserver en ligne, par exemple.

I.3.5- Le département des chambres

Il va de soi que les chambres sont la principale source de revenus d'un hébergement touristique. Pour vendre des chambres en parfaite condition, il est essentiel que tout hôtel ait un département des chambres qui s'occupe de la maintenance de ses installations.

I.3.6- Le service de réception

La réception est fortement liée au département des chambres, car c'est elle qui est le premier intermédiaire entre les hôtes et la direction.

Telle une conciergerie, la réception assiste de première main les visiteurs. Ses missions sont, principalement, l'accueil, le check-in et le check-out des clients.

I.3.7- Le département de nettoyage et d'entretien

Le département de nettoyage est indispensable pour tout hébergement touristique. Beaucoup sont les clients qui s'attendent à retrouver leur chambre parfaitement rangée, propre, comme au jour de leur arrivée, et ce, tout au long de leur séjour. Les professionnels du nettoyage soignent l'apparence des lieux et augmentent le confort de la clientèle.

Aujourd'hui, grand nombre d'hôtels mettent en avant le professionnalisme et l'expertise de leurs équipes de nettoyage. Avec les mesures d'hygiène renforcées, c'est un moyen efficace de rassurer et d'attirer les potentiels clients.

I.3.8- Le département d'entretien et de maintenance

Si la mission du département de nettoyage est de veiller à la propreté, le service de maintenance veille au bon fonctionnement des installations et des équipements.

L'équipe de maintenance est disponible à tout moment de la journée et connaît à la perfection la logistique de l'établissement.

I.3.9- Le département d'alimentation et de boissons

Pour garantir un séjour de vacances parfait, le service de bar et de restauration doivent faire partie de l'offre proposée.

Eh oui ! Ces deux éléments sont essentiels pour tout hôtel, à petite ou grande échelle. Ce service regroupe un grand nombre de professionnels (selon la taille de l'établissement). Comme nous l'avons cité, il existe des hôtels qui proposent seulement un service de petit-déjeuner, d'autres, plus grands, vont élargir l'offre au bar, aux banquets lors d'événements, etc.

I.3.10- Le département de sécurité

Pour finir, nous citons les responsables de la sécurité, tout aussi importants que les autres départements. Grâce à leur présence, les clients et les employés peuvent s'adonner à leurs activités dans une atmosphère détendue.

I.4-Marché et concurrence du secteur hôtelier

I.4.1- Marché du secteur hôtelier

Le secteur hôtelier est un marché en constante évolution et très compétitif. C'est un marché qui a eu un impact considérable sur l'économie internationale, avec un taux de croissance annuel composé (TCAC) qui n'a cessé d'augmenter au cours des dix dernières années. Mais en 2019, la Covid-19 vient frapper durement ce secteur. La fermeture des frontières et les restrictions de voyage font chuter le nombre de touristes de 73 % en 2020. Ce qui a impliqué de grosses pertes dans le secteur hôtelier au regard de sa relation étroite avec le tourisme. Néanmoins, on observe plus tard, à partir de 2021,

que le domaine enregistre une nouvelle augmentation progressive avec un TCAC prévisionnel de plus de 10 % à partir de 2023.

L'hôtellerie a été l'un des secteurs les plus lourdement impactés par la crise sanitaire. En 2020, malgré une fréquentation domestique importante pendant la saison estivale, le nombre de nuitées hôtelières a chuté de 50% sur l'année. En 2021, l'activité des hôteliers est restée pénalisée par les restrictions sanitaires qui ont limité le retour de la clientèle internationale et la reprise des déplacements professionnels. Malgré l'amélioration de la situation sanitaire, le chiffre d'affaires en valeur des hôteliers est resté très en deçà de son niveau d'avant-crise en 2021 (-35% par rapport à 2019).

On trouve schématiquement 3 cas de figures principaux en matière de marchés hôteliers

• Le marché sain

Les taux d'occupation et les prix moyens chambre (PMC) des hôtels sont hauts : la demande est forte et les prix peuvent suivre. Mais, cela peut être réel seulement dans certaines catégories. Pas forcément pour les hôtels les plus chers, à partir du milieu de gamme ou supérieur.

• Le marché malsain

Les taux d'occupation sont forts, mais les prix moyens chambre sont bas les hôtels cassent leurs prix (dumping tarifaire) pour obtenir de bons scores de remplissage. Il peut s'en suivre un effet domino où les gammes inférieures sont parasitées par les gammes supérieures qui attirent par des tarifs avantageux. Il est désormais fréquent que de grandes agglomérations soient dotées de beaucoup trop d'hôtels haut de gamme qui n'ont pas les prix moyens chambre qu'ils devraient. Les clients ne sont pas suffisants pour payer le juste-prix.

• Le marché non porteur

Les taux d'occupation comme les prix moyens chambre sont bas. Ils ont pu être hauts à une époque et puis cela a changé pour diverses raisons. Il n'y a pas assez de demande, avec en corollaire une surcapacité hôtelière. Du coup les tarifs des hôtels plongent et il

n'y a pas (plus) assez de clients. Il s'en suit évidemment des problèmes de rentabilité, d'e-réputation et de vieillissement de l'offre, faisant fuir encore plus vite les voyageurs. Plus généralement, l'idéal est un marché qui a une bonne ou forte demande en clientèle d'affaires, qui vient presque toute l'année, complétée par une clientèle de loisirs. C'est le cas, par exemple, à Paris, qui a une hôtellerie qui caracole à des scores de remplissage et des prix mirobolants. Quand il n'y a majoritairement qu'une clientèle d'affaires (les hôtels sont vides durant les week-ends), les hôtels adaptés à cette cible peuvent s'en sortir.

I.4.2- Concurrence du secteur hôtelier

En hôtellerie la concurrence directe se fait généralement entre établissements de même catégorie. Les catégories en hôtellerie sont définies par un classement par nombre d'étoile ou plus concrètement par leur niveau de luxe. Ainsi, nous pouvons trouver les catégories suivantes : La concurrence est une situation qui a toujours existé dans le milieu entrepreneurial et évidemment l'hôtellerie n'en fait pas exception ; elle se définit comme étant l'existence d'une rivalité entre des entreprises en compétition sur un même marché dans le but de satisfaire au mieux les attentes et les besoins des clients. Malgré cette rivalité la concurrence pousse également les entreprises, les personnes, ainsi que les marchés à utiliser leurs ressources de façon optimale et à sortir des sentiers battus pour élaborer de nouvelles façons de faire des affaires et d'attirer des clients.

Dans l'industrie hôtelière nous pouvons distinguer deux formes de concurrence : la concurrence directe et la concurrence indirecte.

- Les hôtels de luxe
- Les hôtels haut de gamme
- Les hôtels de moyenne gamme
- Les hôtels économiques

En ce qui concerne la concurrence indirecte, elle se fait entre hôtels et substitut, comme les appartements en locations, les logements secondaires, etc.

Dans le secteur hôtelier il est assez simple de connaître ses concurrents directs vu que pour une zone donnée le nombre d'hôtel d'une même catégorie, surtout celle de luxe, est assez restreint.

Le contrôle exercé par les géants de la technologie sur toutes les données liées au comportement des clients, à la fois hors ligne et en ligne, pourraient pousser les opérateurs historiques vers des marchés de niche. Les entreprises qui ne parviendraient pas à identifier leur propre niche risquent fort de devenir de simples générateurs de revenus pour le compte des entreprises technologiques.

Une fois que les concurrents sont identifiés, il devient plus facile de se positionner ainsi pouvoir calculer les niveaux tarifaires

I.5- Analyse SWOT du secteur hôtelier

Tableau 1: Analyse SWOT² du secteur hôtelier

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">❖ Position géographique privilégié❖ Qualité du service ou du produit❖ Ouverture sur le monde❖ Offre d'emploi❖ Innovation technologique	<ul style="list-style-type: none">❖ Faible reconnaissance de la marque❖ Mauvaise localisation❖ Baisse du chiffre d'affaires❖ Saisonnalité à la demande❖ Impact environnemental
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none">❖ Optimisation de la stratégie de communication❖ Offre de nombreuses possibilités de carrière❖ Technologie et innovation	<ul style="list-style-type: none">❖ Avancée de la concurrence des autres pays❖ Mauvais avis sur internet❖ Crises et instabilité politique❖ Sensibilité aux crises et aux événements imprévus

Source : <https://luxuryhospitality.consulting/fr/swot-hotel/>

Dans un secteur comme celui hôtelier l'emplacement joue un rôle majeur dans la réussite d'un établissement hôtelier.

En effet, un hôtel positionné dans un endroit unique attire les visiteurs curieux et les touristes à la recherche d'expériences exceptionnelles et intrigantes ; cela peut énormément jouer en la faveur de l'établissement.

La qualité du service proposé joue également en la faveur de l'établissement car il peut être de manière générale défini comme étant la capacité d'un service à répondre aux services d'un client ; une multitude de caractéristiques de la qualité peut exister, dans le

² SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces)

secteur hôtelier ces caractéristiques vont principalement être la propreté, la qualité de l'accueil, de la restauration, des équipements, etc.

Cependant la faible reconnaissance de la marque peut constituer une faiblesse pour un établissement hôtelier car s'il n'est pas connu surtout sur les réseaux sociaux il ne pourra attirer de clients ;

Une mauvaise localisation également présente une faiblesse, un établissement hôtelier mal placé peut ne pas se faire connaître ni attirer de clients.

L'optimisation de la stratégie de communication constitue une grande opportunité car pour sa visibilité l'établissement devra optimiser sa stratégie de communication afin de mieux faire connaître l'établissement sur les réseaux sociaux.

Etant un secteur ouvert il y existe un grand nombre de métiers d'où l'offre nombreuse de possibilités de carrières.

L'arrivée de nouveaux concurrents constitue une réelle menace pour les établissements hôteliers car la concurrence se fait de plus en plus de place dans le milieu et cela ne peut arranger certains établissements car ils verront leurs chiffres d'affaires couler et cela constitue également une menace.

DEUXIEME PARTIE : LE METIER

Pour ce qui concerne cette partie du travail des recherches ainsi que des entretiens avec des professionnels ont été effectués.

II.1- Présentation du profil du métier

Métier entre le commerce et le tourisme, l'agent de réservation accueille les clients en agence ou par téléphone. Il établit une réelle relation commerciale, du fait de son écoute et de ses conseils.

Devenir agent de réservation consiste à effectuer les réservations des voyageurs ou des touristes en déplacement. Il traite les problèmes des clients liés aux services fournis par son agence mais aussi les guide et les conseille vers les meilleures offres selon leurs besoins ; il travaille avec des bases de données informatiques qui répertorient les horaires des compagnies aériennes.

Il offre un accueil personnalisé et chaleureux et doit identifier rapidement le nouveau client et adapter son argumentaire de vente. Il doit répondre aux besoins des clients et les informer des prestations offertes tout en proposant une réponse adaptée aux besoins du client, il doit contribuer à l'optimisation du taux d'occupation et du prix moyen de la chambre tout en respectant la politique tarifaire et la stratégie de vente établie.

Il fournit les coordonnées des hôtels, des restaurants, et renseigne également sur les chambres, les activités de l'hôtel, les spectacles, les concerts, et autres informations utiles au séjour.

Il fait ainsi partie des premiers responsables de la satisfaction du client.

Toutefois à la suite des entretiens effectués, le métier peut être défini comme étant déjà un métier qui requiert énormément de patience et de rigueur surtout de la réactivité de la part de l'employé.

L'agent de réservation est la personne qui travaille sur tous les fronts du voyage et du tourisme chargé de répondre aux besoins des clients en écoutant avec attention leurs demandes et en proposant des services adaptés. Autrement dit sa principale responsabilité est de s'assurer que les clients reçoivent le meilleur service possible et de veiller à ce que leurs besoins soient satisfaits.

Ensuite d'après les entretiens les principales attributions du métier d'agent de réservation sont les suivantes :

- Assurer un accueil personnalisé selon la demande du client
- Recevoir toutes les réservations effectuées par téléphone, fax ou par mail
- Effectuer toutes les opérations de suivi administratif de ces réservations
- Charger du suivi des dossiers des clients pour assurer leur satisfaction vis-à-vis de ces services et des services de son agence
- Identifier rapidement les besoins du client et offrir une solution et argumentaire adaptés
- Proposer les programmes spécifiques de l'hôtel en complément de la réservation
- Être en relation permanente avec les autres services de l'hôtel

D'après l'entretien effectué sur ce point du projet y aurait plusieurs compétences nécessaires à l'exercice du métier ;

En effet étant un métier très rigoureux l'agent de réservation devra faire preuve de réactivité et agir sur le coup des événements qui surviennent, il devra aussi avoir un grand sens du service et de l'écoute vu que certains clients peuvent se montrer très exigeants voir compliqués ;

La patience, la diplomatie et une certaine pédagogie sont également nécessaires pour exercer le métier ;

L'agent de réservation doit être organisé et rigoureux dans son travail mais aussi disponible à tout instant.

Etant en contact direct et prolongé avec les clients, l'agent de réservation doit avoir une présentation impeccable et un excellent relationnel mais aussi être habile en communication.

Il est aussi très essentiel d'avoir un diplôme en tourisme ou en hôtellerie, ou même une expérience professionnelle équivalente en service clientèle pour au moins connaître un peu plus les ficelles du métier en question.

Pour être un agent de réservation réussi la passion du métier doit se faire ressentir afin de mieux être dans son élément en effet un métier exercé avec passion se résume à un travail bien fait.

A force d'exercer le métier essentiellement plusieurs compétences et connaissances peuvent être acquises telles que la capacité de s'adapter aux différents environnements car il est quelques fois appelé à changer d'environnement, et cela permettrait d'appréhender chaque problème comme un défi ; la capacité d'utiliser les logiciels de travail que ce soient les bases de données ou les outils informatiques n'est pas en reste car il doit être à l'aise avec les outils bureautiques et informatiques également la maîtrise des langues une ou deux notamment l'anglais puisque la plupart des clients sont anglophones ce qui permettrait une meilleure communication avec eux et aussi le français.

La capacité à s'organiser entre les coups de fil, les mails et les enregistrements des réservations qui peuvent parfois s'enchaîner surtout pendant la période de grands événements. L'organisation doit être la base avant toute chose car l'agent de réservation n'a pas droit à l'erreur, toute erreur commise peut parfois être irréversible surtout avec l'enregistrement des réservations dans le logiciel de travail.

La capacité de gérer son stress y est aussi puisqu'il est appelé à jongler entre les requêtes délicates des clients et celles urgentes de son supérieur ce qui n'est pas chose facile tous les jours.

La capacité de travailler en équipe car il est évident que c'est un travail qui ne peut se faire par une seule personne, en général ils sont souvent deux à trois personnes dans un grand bureau à traiter tous les jours et toutes les heures les exigences des différents clients cela pourrait même permettre de progresser plus rapidement.

L'accès au métier peut dépendre de l'établissement dans lequel on souhaite postuler Pour y accéder il faut disposer d'un diplôme de niveau bac+2 minimum c'est-à-dire un BTS en tourisme ou en hôtellerie au moins dans une école ou un institut de formation aux métiers du tourisme c'est un diplôme conseillé dans ce secteur.

Toutefois un bac+5 lui permet d'exercer des fonctions plus stratégiques.

Quant à l'expérience un stage appliqué en hôtel dans le département de réservation est un début jusqu'à être finalement embauché en tant qu'agent de réservation

Comme tout métier celui d'agent de réservation nécessite l'utilisation d'outils liés au métier comme le logiciel de base utilisé. Tous les hôtels utilisent un logiciel de base où sont répertoriés tous les dossiers des clients.

Dans les hôtels où j'ai eu à faire une interview ils utilisent le logiciel Opera PMS où sont saisis le profil ainsi que toutes les informations nécessaires et essentielles concernant le client.

Le matériel bureautique aussi est nécessaire pour un meilleur exercice du métier.

Selon les professionnels rencontrés les critères de sélection lors de l'embauche peuvent être nombreuses mais exigeantes vu la nature du métier qui demande déjà une grande disponibilité ; d'abord il faut être titulaire au moins d'un BTS en tourisme ou en hôtellerie et d'avoir une expérience professionnelle dans le secteur, il faut maîtriser l'anglais et le français au moins une autre langue serait un surplus ;

Avoir un excellent relationnel aussi s'affiche dans les critères car être agent de réservation c'est être en contact permanent avec les clients donc il faut une personne qui a le gout prononcé du contact et est à l'aise au téléphone.

D'après les entretiens effectués après quelques années d'expérience professionnelle, l'agent de réservation peut évoluer vers des fonctions de forfaitiste ou concepteur de voyages ; avec une formation complémentaire il peut devenir accompagnateur de voyages ; il peut également être promu à la réception de son hôtel et pourra évoluer dans tous les services en charge de l'accueil client, ou intégrer les directions commerciales.

La carrière peut se poursuivre dans une autre chaîne plus importante et c'est aussi un bon tremplin pour accéder à l'international.

Pour réussir dans ce métier plusieurs atouts sont pris en considération notamment la confiance en soi ; en effet si l'agent de réservation n'a pas confiance en sa personne ainsi qu'à ses capacités il risquerait d'avoir beaucoup de mal à évoluer dans le métier.

La rigueur dans le travail également est pris en considération vu le métier le travail doit être fait avec précision tout en respectant les procédures et les échéances pour ne pas faire d'erreurs.

D'après les entretiens effectués plusieurs facteurs de motivation sont liés à l'exercice du métier tels que la découverte ethnique et culturelle vu qu'ils sont en contact permanent avec des clients d'origines diverses.

Les responsabilités du poste sont intéressantes et la diversité des missions proposées correspond aux compétences du professionnel.

Comme tout métier celui d'agent de réservation a ses avantages mais aussi ses inconvénients ; d'après l'entretien effectué les avantages de ce métier sont d'abord l'autonomie car de ce fait ils deviennent responsables de leurs propres tâches et responsabilités et peuvent donc développer leurs propres méthodes de travail efficaces ; une bonne communication présente également un avantage car il est impératif de communiquer avec les clients et assurer un service à la clientèle de qualité ; la flexibilité des horaires aussi puisqu'il est possible de travailler à des horaires flexibles et s'adapter aux horaires personnels ; autre avantage la gestion efficace des priorités car ils doivent être en mesure de gérer leurs priorités et de répondre à des demandes urgentes ;

Concernant les inconvénients y en a un lot entier mais parmi eux on peut retenir le stress qui fait partie de leur quotidien professionnel car ils sont parfois appelés à gérer le stress des passagers et des fournisseurs de services ; de lourdes responsabilités reposent sur leurs épaules car en cas de tout problèmes avec les réservations des clients ils sont tenu pour responsables et donc ont la pression de tout bien faire ; l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle doit être maintenu ils doivent réussir à trouver un bon équilibre entre leurs responsabilités professionnelles et leur vie personnel en s'assurant qu'ils trouvent le temps pour récupérer et se détendre entre les longues heures.

Métier déjà touristique en partie nécessite naturellement la maîtrise des langues étrangères notamment l'anglais et le français ; en effet la capacité de parler anglais et français représente une des plus grandes compétences que doit posséder l'agent de réservation, une compétence essentielle puisqu'il est appelé à communiquer avec des étrangers durant son quotidien professionnel.

En dehors des compétences linguistiques nous avons les compétences techniques et parmi elles on peut citer la capacité de persuasion car d'après la professionnelle interrogée il est impératif d'être capable de persuader les clients dans le cas où ces derniers sont sceptiques ou doutent de la qualité du service proposé ou concernant le prix proposé ; l'agent de réservation doit avoir également une parfaite maîtrise des outils informatiques spécialisés car ils travaillent avec un matériel spécifique accompagné de logiciels informatiques avec lesquels ils doivent travailler à tout temps donc il est essentiel de les maîtriser.

D'après la professionnelle leurs horaires de travail peuvent le plus souvent variés ; ce n'est pas pour rien que la disponibilité soit essentielle dans ce métier car le plus souvent ils sont appelés à travailler les weekends et les jours fériés également, le rythme de travail peut s'avérer très soutenu à certaines époques ou évènement de l'année mais en horaire normale ils travaillent 8h de temps ou plus selon son efficacité.

La professionnelle interviewée a fait un bref résumé des difficultés rencontrés lors de l'exercice du métier notamment la difficulté à s'adapter au rythme de travail et au logiciel de travail mais aussi la surcharge du travail à ses débuts qui s'est avéré très compliqué à gérer. N'étant pas habitué au travail d'équipe de manière générale il a été difficile de s'intégrer vu que les agents de réservation travaillent en équipe ils sont parfois deux ou trois dans un grand bureau.

Passionnée de langues, de tourisme et de commerce être agent de réservation serait le métier idéal ; souhaitant pratiquer ce métier plus tard il est conseillé selon la professionnelle de faire preuve d'organisation et d'une grande patience évitant de se laisser emporter par certaines exigences des clients, se surpasser dans toutes les tâches à effectuer ; il est également conseillé d'être réactif et minutieux.

II.2- Diagnostic du métier

À la suite de l'entretien avec les professionnels, une analyse SWOT du métier a été établie.

Tableau 2: Analyse SWOT du métier

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">• Maitrise parfaite du français et de l'anglais• Connaitre l'environnement de l'établissement• Compétences en communication	<ul style="list-style-type: none">• Incapacité à gérer le stress• Difficulté à s'adapter quelques fois au rythme imposé• Résistance à la pression
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">• Ouverture sur le monde extérieur• Découverte d'autres origines• Etablissement d'une nouvelle stratégie commerciale	<ul style="list-style-type: none">• L'avancée de la concurrence• Impact des réseaux sociaux• Evolution de la nouvelle technologie

Source : Interview avec un professionnel

Etant un métier qui jongle dans le milieu touristique il est impératif de maîtriser le français et l'anglais puisque ce dernier est appelé à communiquer avec les clients ;

Il lui faut également connaître l'environnement de l'établissement afin de se retrouver dans son travail quotidien pour ne pas se perdre ni dans ses enregistrements ni dans ses dossiers. Il se doit également d'être compétent en communication c'est-à-dire être capable de communiquer surtout au téléphone avec les clients.

L'incapacité à gérer le stress ainsi que la difficulté à s'adapter quelque fois au rythme imposé peut également constitué des faiblesses car étant un métier déjà stressant et rythmé le fait de ne pas maîtriser ces éléments ne lui sera certainement pas favorable.

L'ouverture sur le monde extérieur représente une opportunité pour l'agent de réservation également la découverte de nouvelles cultures vu qu'il est en contact permanent avec des clients d'origines différentes.

En revanche l'avancée de la concurrence est une menace à éviter et qui peut arriver à tout moment ; en effet tous les établissements hôteliers craignent la concurrence c'est un milieu dans lequel il y a énormément de concurrence et il serait préférable de ne prendre aucun risque, de surveiller ses concurrents en faisant une veille concurrentielle qui peut s'avérer être utile dans certaines circonstances.

TROISIEME PARTIE : BILAN ET PERSPECTIVES

III.1- Bilan

III.1.1- Bilan personnel

Faire l'analyse SWOT de ma propre personne au sens intrinsèque

Tableau 3: Analyse SWOT personnelle

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">❖ Altruiste❖ Entreprenante❖ Empathique❖ Sens organisationnel	<ul style="list-style-type: none">❖ Stress❖ Manque de patience❖ Réservée
Opportunités exploitables	Menaces à éviter
<ul style="list-style-type: none">❖ Existence de cours de coaching en développement personnel❖ Existence de cours de méditation	<ul style="list-style-type: none">❖ Abus de confiance❖ Pression académique

Source : nous-même

Les forces personnelles se résument comme dans le tableau ci-dessus elles constituent les qualités en tant que personne ; il en est de même pour les faiblesses énoncées dans le tableau ainsi que les opportunités et menaces.

Il est impératif de corriger ces faiblesses et de mieux travailler dessus afin de pouvoir m'intégrer au mieux dans le secteur choisi

III.1.2- Bilan professionnel

Faire l'analyse SWOT de mon profil professionnel

Tableau 4: Analyse SWOT de mon profil professionnel

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">❖ Créative❖ Capacité d'adaptation❖ Rigoureuse❖ Formation suivie❖ Expérience professionnelle	<ul style="list-style-type: none">❖ Prise de parole en public❖ Non maîtrise des langues étrangères
Opportunités exploitables	Menaces à éviter
<ul style="list-style-type: none">❖ Existence de l'offre de travail❖ Suivre des séances coaching en prise de parole	<ul style="list-style-type: none">❖ Surcharge de travail❖ Concurrence par rapport à d'autres qui veut exercer dans le même domaine

Source : nous-même

Dans le cadre professionnel mes forces se résument comme dans le tableau ci-dessus :

La créativité, la capacité d'adaptation sont essentielles pour l'exercice du métier choisi ainsi que la formation suivie et l'expérience professionnelle qui peuvent s'avérer utiles et être de véritables atouts dans le milieu ou le secteur choisi.

Très souvent la formation suivie ainsi que l'expérience professionnelle peuvent s'avérer être utiles car il existe des métiers qui exigent ces deux éléments pour au moins commencer à travailler ou à effectuer un stage prolongé afin de tester nos compétences et certaines bonnes qualités peuvent être nécessitées dans le cadre professionnel.

La prise de parole en public et la non-maitrise des langues constituent des faiblesses au niveau professionnel, des faiblesses à corriger absolument avant d'intégrer le milieu professionnel afin qu'il n'ait pas de faille.

L'existence de l'offre de travail ainsi que la suivie des séances coaching en prise de parole sont des opportunités car il faut améliorer les faiblesses afin d'avancer le milieu ainsi que dans le métier.

III.2-Perspectives et plan d'actions

III.2.1- Plan d'actions

Afin d'évoluer dans ce milieu professionnel il nous faut corriger nos faiblesses pour bien s'adapter dans le milieu.

Pour ce faire il faudrait suivre des séances de coaching en prise de parole pour vaincre cette peur du public surtout au vu du métier choisi, car qui dit être agent de réservation dit contact relationnel que ce soit par téléphone ou en face alors ces séances sont d'une grande utilité.

Il faut aussi suivre des cours de méditation pour vaincre le stress qui est un peu une grande faiblesse, le métier d'agent de réservation est un métier très stressant et avant de s'y lancer il faut y remédier et ne pas avoir de mauvaises surprises ou de ne pas pouvoir surmonter cette pression.

Il faut suivre également une formation en langues afin de pouvoir les maîtriser surtout dans le domaine choisi qui nécessite essentiellement la capacité de parler au moins une ou deux langues étrangères notamment l'anglais et le français aussi.

Il faut également un maintien absolu de ses qualités et chercher à les améliorer encore plus afin de réellement s'imprégner dans l'exercice du métier en commençant par exemple par créer des stratégies qui pourrait améliorer la directive de l'établissement et attiser ainsi sa créativité ; participer également si possible aux réunions internes ou externes de l'établissement ou aux évènements qui peuvent être organisés afin de plus pousser sa capacité à s'adapter car plus on est à l'aise et qu'on s'adapte plus on obtient de bons résultats et un travail bien fait surtout si ce travail est exercé avec passion.

Tableau 5: Plan d'action

Court terme	Moyen Terme	Long terme
<ul style="list-style-type: none">• Obtention de la licence• Faire des stages• Cours de développement personnel	<ul style="list-style-type: none">• Faire un master en hôtellerie• Suivre une formation courte en langue	<ul style="list-style-type: none">• Travailler dans le secteur hôtelier• Monter ma propre auberge

Source : nous-même

Ci-dessus un tableau de plans d'action évalué dans le temps selon les projets :

- Obtenir la licence fait partie des actions à court terme,
- Faire ensuite des stages après l'obtention de la licence afin d'acquérir des expériences professionnelles, et de mieux me projeter dans le milieu professionnel.
- Suivre des cours de développement personnel afin de travailler et de corriger ses faiblesses pour ne pas avoir de surprise lors de l'exercice du métier et y être préparé et de ne pas se laisser faire par ses émotions.

Ces actions sont celle à court termes.

- Faire un master en hôtellerie en même temps continuer si possible les stages afin de mieux reposer nos connaissances dans le domaine.
- Suivre une formation courte en langue afin de pouvoir maîtriser une ou deux langues nécessaires à l'exercice du métier en utilisant des ressources en lignes, des applications mobiles, des cours en ligne ou en s'inscrivant à des cours physiques.

Ces actions sont celles à moyen terme.

- Travailler dans le secteur hôtelier une fois les diplômes obtenus et ainsi acquérir des expériences et des potentiels professionnels. Il y a un début à toute chose et quoi de mieux que de commencer par exercer dans le domaine choisi afin de visualiser le métier en soi et de connaître les ficelles du métier en question.
- Monter une auberge ensuite afin de développer les connaissances professionnelles acquises lors de l'exercice du métier et de pouvoir s'adapter au milieu. Evidemment le lieu sera privilégié pour que cela puisse se tourner en notre faveur.

Ces actions sont celles à long terme.

III.2.2- Perspectives

Après acquisition d'expériences professionnelles nécessaires dans le secteur hôtelier je suis en perspective d'ouvrir d'abord ma propre auberge pour commencer dans une zone touristique telle que Cap-Skiring afin de mieux favoriser mon futur projet ; en effet pour aboutir à un tel projet il faut miser d'abord sur l'emplacement exact car cela pourrait être une grande faveur et Cap-Skiring est une petite perle paradisiaque, une zone connue pour sa tranquillité, son environnement touristique, ainsi que de son climat chaleureux accompagné de ses plages garantissant une idée géniale pour des vacances originales très prisé par les touristes exactement ce qu'il faut pour commencer un projet hôtelier. Il me faut analyser aussi les tendances sur le marché afin de mieux me préparer pour m'intégrer, étudier également les offres d'hébergement déjà présentes sur la zone d'implantation afin de trouver un moyen d'être compétitif car il est évident que la zone en question ne manque d'hébergements ou d'hôtels, il me faut également étudier les attentes des futurs clients.

Cela me permettrait d'approfondir mes connaissances et mes expériences professionnelles et de mieux me projeter dans ce projet futur.

Ensuite dans le but de développer mon projet je souhaiterais l'étaler pour en faire un hôtel quatre ou cinq étoiles afin d'être encore plus dans mon élément et de me lancer totalement dans le secteur hôtelier

CONCLUSION

L'hôtellerie, un si petit mot au sens si colossal, est un domaine complexe pourtant passionnant. Imprévisible certes, mais avec une bonne maîtrise des concepts et une expérience indéniable, ce secteur saura faire face aux plus féroces des difficultés. Il est légitime d'affirmer que l'hôtellerie est ressentie comme un secteur large et international. Avec une communication globale et un sens de créativité on peut donner vie au plus unique des activités.

Une bonne dose d'innovation, un grain d'écoute aux besoins, une pincée d'originalité et surtout beaucoup de patience est le tour est joué notamment pour exceller dans ce métier qu'est celui d'agent de réservation.

Au travers de ce travail nous avons touché le secteur hôtelier et tout ce qu'il englobe notamment le marché, son organisation, la concurrence et également une analyse SWOT du secteur en question a été effectué ; le métier d'agent de réservation a été également énoncé dans le travail sous tous ses axes

D'après l'étude de recherche effectué il est constaté qu'il y a une forte relation entre la qualité de la prestation et la satisfaction des clients présent dans le secteur en question et nécessaire au dans l'exercice du métier ; plus la qualité est bonne plus le client est mieux satisfait. Sans oublier que la satisfaction reste toujours un sentiment à exprimer par le client d'une manière subjective, c'est à dire que parfois même si la prestation et la qualité de service est extrêmement excellente le client de son côté n'est pas obligé d'être satisfait.

Pour mener à bien ce travail des interviews ont été réalisées avec des professionnels du métier en préparant un questionnaire explicite sur le métier incluant des recherches faites sur internet afin de compléter le travail en question.

Déterminée à intégrer le milieu hôtelier il est impératif pour moi d'acquérir le maximum d'expérience professionnelles en faisant des stages, en améliorant mes langues à travers une formation et d'enfin saisir toute opportunité concernant ce secteur qui se présenterait à moi.

Enfin nous pensons que cette expérience dans le secteur hôtelier était très enrichissante et nous a permis d'appréhender le milieu du travail et d'exploiter nos connaissances théoriques accumulées durant la formation.

WEBOGRAPHIE

¹<https://www.vie-publique.fr/fiches/270241-micro-et-macroeconomie#:~:text=La%20macro%C3%A9conomie%20a%20pour%20objet,le%20taux%20de%20ch%C3%B4mage%2C%20etc>

¹ <https://coachomnium.com/bonus/comprendre-les-marches-hoteliers/>

https://www.amenitiz.com/fr/blog/comment-est-organigramme-hotel/?p_a=false

<https://luxuryhospitality.consulting/fr/swot-hotel/>

ANNEXE

Questionnaire projet professionnel

Questionnaire sur le métier d'agent de réservation dans un hôtel

1- Quelle est votre propre définition du métier ?

Réponse courte

2- Quelles sont vos missions et vos tâches ?

Réponse longue

3- Quelles sont les compétences nécessaires à l'exercice du métier ?

Réponse longue

4- Quelles sont les compétences et connaissances acquises en exerçant le métier ?

Réponse longue

5- Quels sont les diplômes, les formations et les expériences pour accéder au métier ?

Réponse longue

6- Y aurait-il des formations complémentaires et des certifications ?

Réponse longue

7- Quels sont les outils liés au métier ?

Réponse longue

8- Selon vous quelles seraient les critères de sélection lors de l'embauche ?

Réponse longue

9- Quelle est la possibilité d'évolution du métier ?

Réponse longue

10- Quelles sont les points importants auxquels il faut faire attention dans ce métier ?

Réponse longue

11- Quels sont les atouts qu'il faut prendre en considération pour réussir dans ce métier ?

Réponse longue

12- Quels sont les facteurs de motivation liés à l'exercice du métier ?

Réponse longue

13- Quels sont les avantages et les inconvénients du métier ?

Réponse longue

14- Quelles sont les compétences techniques liées aux métiers ?

Réponse longue

15- Quelles sont les compétences linguistiques du métier ?

Réponse longue

16- Quel est le nombre moyen d'heure de travail ?

Réponse longue

17- Quel est le type de contrat ?

Réponse longue

18- Avez-vous rencontré des difficultés lors de l'exercice du métier ?

Réponse longue

19- Quels conseils donneriez-vous à celui qui voudrait exercer le métier ?

Réponse longue

20- Quelle analyse SWOT pouvez-vous faire sur le métier ? (forces, faiblesses, opportunités, menaces du métier)

Réponse longue

Table des matières

DEDICACES	I
REMERCIEMENTS	II
RESUME	III
LISTE DES TABLEAUX	IV
SOMMAIRE	V
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DU SECTEUR D'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE .	1
I.1- Présentation du secteur hôtelier	4
I.2- Cadre macroéconomique du secteur	6
I.3- Organisation du secteur hôtelier	7
<i>I.3.1- La direction</i>	8
<i>I.3.2- Le département des finances</i>	9
<i>I.3.3- Le département des ressources humaines</i>	9
<i>I.3.4- Le département des ventes et marketing</i>	9
<i>I.3.5- Le département des chambres</i>	10
<i>I.3.6- Le service de réception</i>	10
<i>I.3.7- Le département de nettoyage et d'entretien</i>	10
<i>I.3.8- Le département d'entretien et de maintenance</i>	10
<i>I.3.9- Le département d'alimentation et de boissons</i>	11
<i>I.3.10- Le département de sécurité</i>	11
I.4-Marché et concurrence du secteur hôtelier	11
<i>I.4.1- Marché du secteur hôtelier</i>	11
<i>I.4.2- Concurrence du secteur hôtelier</i>	13
I.5- Analyse SWOT du secteur hôtelier.....	15
DEUXIEME PARTIE : LE METIER	3
II.1- Présentation du profil du métier	17
II.2- Diagnostic du métier	23
TROISIEME PARTIE : BILAN ET PERSPECTIVES	13
III.1- Bilan.....	25
<i>III.1.1- Bilan personnel</i>	25
<i>III.1.2- Bilan professionnel</i>	26
III.2-Perspectives et plan d'actions	27
<i>III.2.1- Plan d'actions</i>	27
<i>III.2.2- Perspectives</i>	29
CONCLUSION	30
WEBOGRAPHIE	VI
ANNEXE	VII