

Filière : TOURISME, HÔTELLERIE ET RESTAURATION



Sigle : MATEHE

Option : MANAGEMENT ET TECHNIQUES D'HÉBERGEMENT

Niveau : BTS

Prérequis : Série scientifique ou niveau équivalent

Débouchés :

- Responsable du service de l'hébergement d'un établissement hôtelier ;
- Employé dans un hôtel indépendant ou d'une chaîne ;
- Réceptionniste ;
- Directeur d'hébergement dans les hôtels ;
- Directeur d'exploitation hôtelière;

-
- Yieldmanager ;
 - Gouvernante ;
 - Chargé de relation clientèle.

Description

Le BTS spécialité Management et techniques d'hébergement vise à former des professionnels d'hébergement à même de conduire et de superviser les activités de la réception et des étages, d'assurer un suivi du séjour du client de la réservation jusqu'au départ. Il participe à la promotion de l'établissement et à la fidélisation de la clientèle.

Compétences spécifiques :

- Maîtriser les techniques d'accueil et de vente au front office ;
- Maîtriser la notion de qualité en hôtellerie ;
- Maîtriser les notions d'hygiène et de sécurité dans les ERP ;
- Gérer les réclamations des clients ;
- Maîtriser l'organisation du département de l'hébergement (effectif et programmation) ;
- Maîtriser la législation hôtelière ;
- Maîtriser les outils et techniques de communication ;
- Maîtriser les outils et méthodes de gestion ;
- Fournir aux clients des renseignements pratiques, touristiques ou culturels.

Qualité et compétences :

- Communiquer dans un cadre professionnel en français, en anglais et en d'autres langues vivantes étrangères ;
- Elaborer des business plans ;
- Animer et manager une équipe ;
- Maîtriser l'outil informatique de base ;
- Créer et gérer une entreprise ;
- Utiliser les outils de gestion et d'aide à la prise de décision ;
- Comprendre l'environnement et le fonctionnement des établissements hôteliers ;

-
- Planifier et suivre des travaux.