

N°3093 > 2€50

Du 17 au 23 janvier 2014

www.lechotouristique.com

L'ECHO

touristique

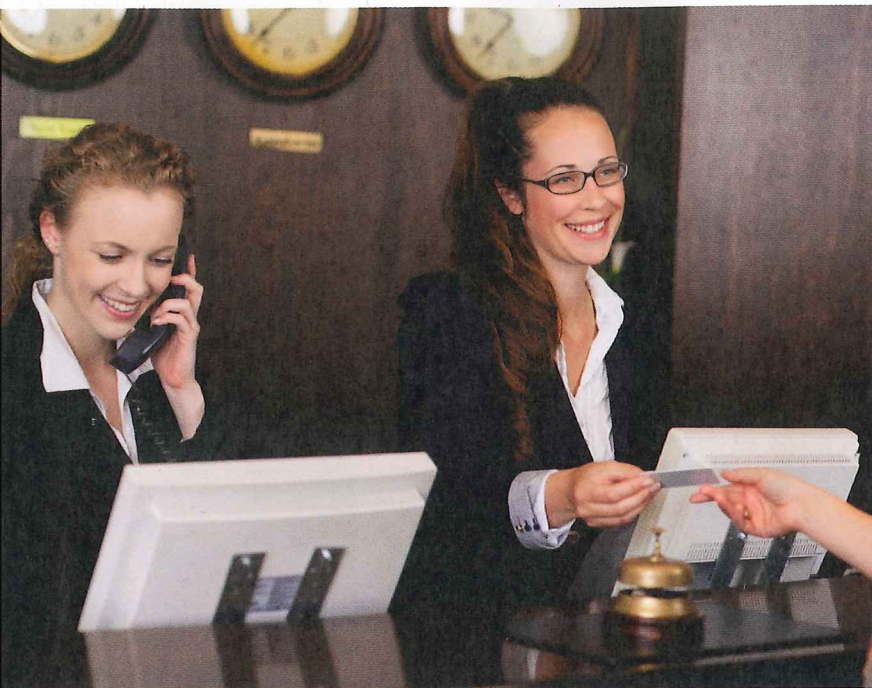
 **LA PAROLE À**
OLIVIER BISSERIER,
DIRECTEUR FINANCIER
DE BOOKING.COM

 **DESTINATION**
DANS L'INTIMITÉ
DES ANTILLES

 **FORMATION**
HÔTELIER, UN MÉTIER
QUI AFFICHE COMPLET

Le ski glisse sur la Toile





Hôtelier, un métier qui affiche complet

Accueillir le client et proposer un service de qualité ne suffit plus à « remplir » un hébergement. Webmarketing et technologie sont les nouveaux savoir-faire à acquérir.

I l y a maintenant une vingtaine d'années que l'on a vu apparaître les premiers outils informatiques dédiés à la gestion globale d'une exploitation hôtelière : les Property Management Systems, un outil modernisant le planning papier. Seuls les hôteliers les plus technophiles et disposant de fonds financiers suffisants ont adopté ces solutions. Puis avec Internet, on a proposé une nouvelle vitrine marchande donnant un accès direct au client. Seulement le langage web n'était réservé, encore une fois, qu'à des profils techniques. C'est ainsi que des plates-formes hôtelières telles que Hotels.com ont proposé un canal de distribution en ligne ne demandant pas aux hôteliers de réelles compétences web. Cependant, ces nouveaux acteurs ont entraîné une nouvelle expertise : la logistique des différents canaux de distribution et notamment la maîtrise des extranets. Autre tournant, l'avènement du web 2.0 qui a apporté au voyageur un droit de parole ou de réponse à travers la création de blogs, de forums et l'utilisation de sites d'avis. C'est à partir de ce moment-là que tout s'est accéléré et que les réseaux sociaux ont tissé leur toile afin de devenir un canal de communication incontournable. L'hôtelier fait donc face à une nébuleuse de canaux de distribution, de stratégies tarifaires, d'outils spécifiques et de moyens de communication. De ce fait, on peut dire qu'un hôtelier doit être multicompetences s'il veut optimiser son remplissage : technophile, commercial, Business Analyst, Marketeur, Community Manager, Yield Manager, financier...

Au service de toutes les clientèles

Malheureusement, un hôtelier ne dispose pas de « journées de 48h » et il lui est souvent difficile de

i L'avis du professeur



LAURIE LARCHEZ,
COORDINATRICE DE LA
FORMATION PROFESSIONNELLE
À L'ESCAET

De nombreuses solutions existent aujourd'hui pour accompagner les hôteliers à muter et à garder une place de choix sur ce marché hypertendu. Une multitude de sociétés se sont spécialisées sur les problématiques de l'hébergement et apportent des solutions concrètes via des missions de conseil. Une montée en compétences peut également passer par des sessions de formations courtes sur des thématiques telles que les solutions technologiques dédiées au secteur, les pratiques contractuelles et tarifaires (yield management), le décryptage de la distribution multicanal, les leviers webmarketing et les médias sociaux... De 1 à 5 jours, les sessions de formation de l'ESCAET permettent de conforter des stratégies mais également de gagner en productivité sur ces nombreuses stratégies hôtelières à optimiser. Enfin, il reste une autre solution : faire appel à des étudiants stagiaires qui sont à l'aise avec ces nouvelles technologies et qui suivent des formations up-to-date sur l'industrie du voyage.

i L'avis d'un ancien élève

MARLÈNE ALARCON BOULAND,
DIRECTRICE ASSOCIÉE - HOSTELLERIE
DE LA SOURCE À ARLES

J'ai toujours été attirée par le secteur de l'hébergement. C'est dans ce but que je me suis inscrite à l'ESCAET, afin d'avoir une vision globale de l'industrie du voyage et pour pouvoir effectuer des stages dans des établissements hôteliers. Aujourd'hui, mes missions quotidiennes sont très diversifiées : de la mise en place d'une politique commerciale à la gestion du budget en passant par la gestion des canaux de distribution web. Il me faut sans cesse chercher de nouveaux moyens de développement afin d'optimiser le revenu global. L'organisation d'événements en créant le buzz sur Facebook est également pour moi une facette du métier de l'hôtelier très différente du métier primaire de l'accueil mais essentielle pour garder une place sur le marché.

trouver le temps pour chacune des stratégies et également d'être à jour sur un marché qui évolue bien trop vite. Enfin, l'hébergement est au cœur de l'industrie du voyage avec une clientèle loisirs, affaires et MICE. Une veille régulière sur les évolutions des comportements de ces trois typologies de clientèles doit être mise en place afin d'y répondre au mieux. Être hôtelier est un réel challenge et demande une remise en question perpétuelle, d'autant plus depuis l'apparition de concepts collaboratifs tels que Airbnb ou le couchsurfing qui sont des circuits CtoC parallèles et à prendre en considération. Certains hébergeurs les voient comme une concurrence déloyale, d'autres comme un nouveau marché. Quoi qu'il en soit, le métier d'hôtelier nécessite des compétences sans cesse en adéquation avec les évolutions du marché mais surtout avec l'évolution du comportement voyageur, difficile à capter.

Les atouts pour réussir**#1 L'EXPERTISE SECTEUR**

Parfaite connaissance du secteur de l'hébergement et des pratiques spécifiques (parité tarifaire, yield et revenue management). Il faut aussi une vision globale des autres secteurs : transports, MICE, technologie, voyage loisirs et affaires car le secteur de l'hébergement est transversal.

#2 L'EXPERTISE TECHNIQUE

Maîtrise des solutions technologiques dédiées : Property Management System, Revenue Management System, Channel Manager, Booking engine. Maîtrise du Yield et du Revenue Management. Maîtrise des leviers webmarketing et CRM... Maîtrise du Pack Office.

#3 LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Commercial, gestion de projet, business analyse, achat / relation fournisseurs, opérationnel, accueil, service...

#4 LES QUALITÉS PERSONNELLES

Aisance relationnelle, créativité, curiosité, esprit d'analyse.

→ L'essentiel de cette formation...**Cursus :**

Bac + 5, soit en cursus généraliste école hôtelière, soit en MBA spécialisé International Travel Management à l'ESCAET.

Salaires :

Variables en fonction de l'entreprise et de son statut.

Opportunités :

Responsable d'exploitation, directeur d'hôtel, hôtelier, gestionnaire... De nombreux termes sont employés pour définir ce métier.

à consulter

Retrouvez toutes les informations sur la formation sur :

www.escaet.fr

