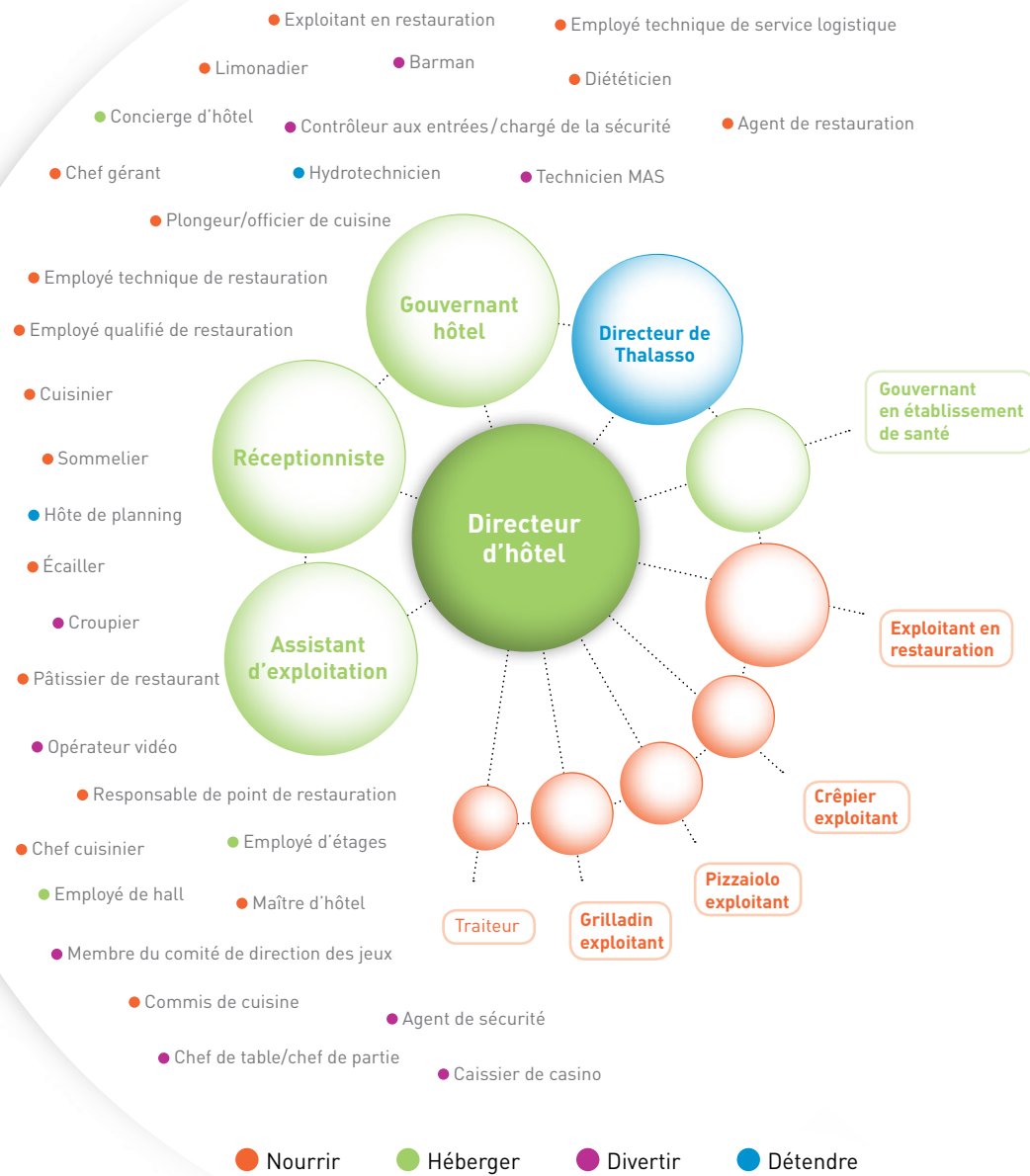


## CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier de directeur d'hôtel, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, des milliers de personnes exercent le métier de directeur d'hôtel en France.



**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration

**OPCA Fafih**  
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration  
3, rue de la Ville l'Évêque  
75008 Paris  
observatoire@fafih.com

[www.fafih.com](http://www.fafih.com)  
[www.metiers-hotel-resto.fr](http://www.metiers-hotel-resto.fr)



LES MÉTIERS  
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION  
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



## DIRECTEUR D'HÔTEL H/F

Concevoir et organiser la prestation hébergement et les services à la clientèle associés.

Gérer l'établissement et en assurer la rentabilité.

Développer une politique commerciale.

Concevoir et prendre en charge le management et l'animation des équipes.

Selon la taille de l'établissement, le métier s'exerce seul ou non.

04/2013 - www.cadef.fr

**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration



## DIRECTEUR D'HÔTEL H/F

### Fonctions principales

- Développement commercial
- Gestion d'entreprise
- Management et animation d'équipe
- Communication

### Certifications principales

- CQP Assistant d'exploitation option Hébergement de la CPNE-IH
- BTS Hôtellerie restauration option A mercatique et gestion
- BTS Responsable d'hébergement (référentiel européen)

### Accès

- L'accès au métier nécessite une expérience professionnelle dans le domaine de l'hébergement.

### Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

### Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent :** structures collectives par exemple.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** directeur commercial pour le compte d'une enseigne internationale par exemple.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par le directeur d'hôtel peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine du commerce.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier de directeur d'hôtel s'organise autour de quatre grandes fonctions :

### Développement commercial

- Adapter en permanence l'offre de services aux évolutions de la clientèle
- Analyser le marché et la concurrence locale
- Contrôler et évaluer la qualité du service rendu
- Élaborer ou appliquer une politique commerciale
- Fixer le prix d'une prestation
- Mettre en place des actions de promotion d'un établissement
- Entretien des relations commerciales productives en interne et en externe

### Management et animation d'équipe

- Coordonner le travail de toutes les équipes de l'hôtel
- Évaluer des besoins en formation
- Évaluer les compétences nécessaires à la qualité du service, les recruter
- Superviser l'ensemble des activités de l'hôtel, soit en direct, soit par délégation
- Promouvoir et faire évoluer ses collaborateurs

### Communication

- Accueillir le nouveau personnel
- Animer des réunions
- Entretien de bonnes relations commerciales avec la clientèle
- Mettre en place des techniques de transmission et de remontée d'informations
- Suivre, en direct ou par délégation, le déroulement du séjour des clients

### Gestion

- Contrôler et évaluer la rentabilité de l'établissement
- Élaborer et exploiter des tableaux de bord de suivi de l'activité
- Évaluer les ressources matérielles et immatérielles nécessaires à la bonne marche d'un établissement
- Gérer un établissement d'un point de vue comptable et financier
- Mettre en place des outils de reporting
- Organiser l'approvisionnement en matériels, équipements, fournitures,...
- Prendre des décisions (ou faire des propositions) sur les investissements

## CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, le directeur d'hôtel doit posséder les capacités suivantes :

### Capacités relationnelles et comportementales

- Animer des équipes
- Argumenter auprès d'interlocuteurs aux intérêts pouvant être divergents
- Créer le style managérial adapté à son personnel et aux objectifs commerciaux de l'établissement
- Déléguer et évaluer les activités déléguées
- Organiser la formation du personnel
- S'appuyer sur les compétences internes tout en les dirigeant et en assurant la responsabilité finale
- S'entourer des expertises complémentaires pour couvrir l'ensemble des activités

### Capacités techniques et fonctionnelles

- Analyser un dysfonctionnement
- Assurer en responsabilité le développement de l'activité de son établissement
- Coordonner de façon cohérente des activités très diversifiées
- Élaborer et mettre en œuvre une politique commerciale
- Évaluer la rentabilité d'un investissement
- Garantir la rentabilité de l'établissement
- Maîtriser la polyvalence du métier
- Mettre en place des actions correctives argumentées et en évaluer les résultats
- Produire des analyses économiques et financières et les exploiter
- Se donner des indicateurs de suivi et d'évaluation de l'activité globale, service par service et poste par poste

