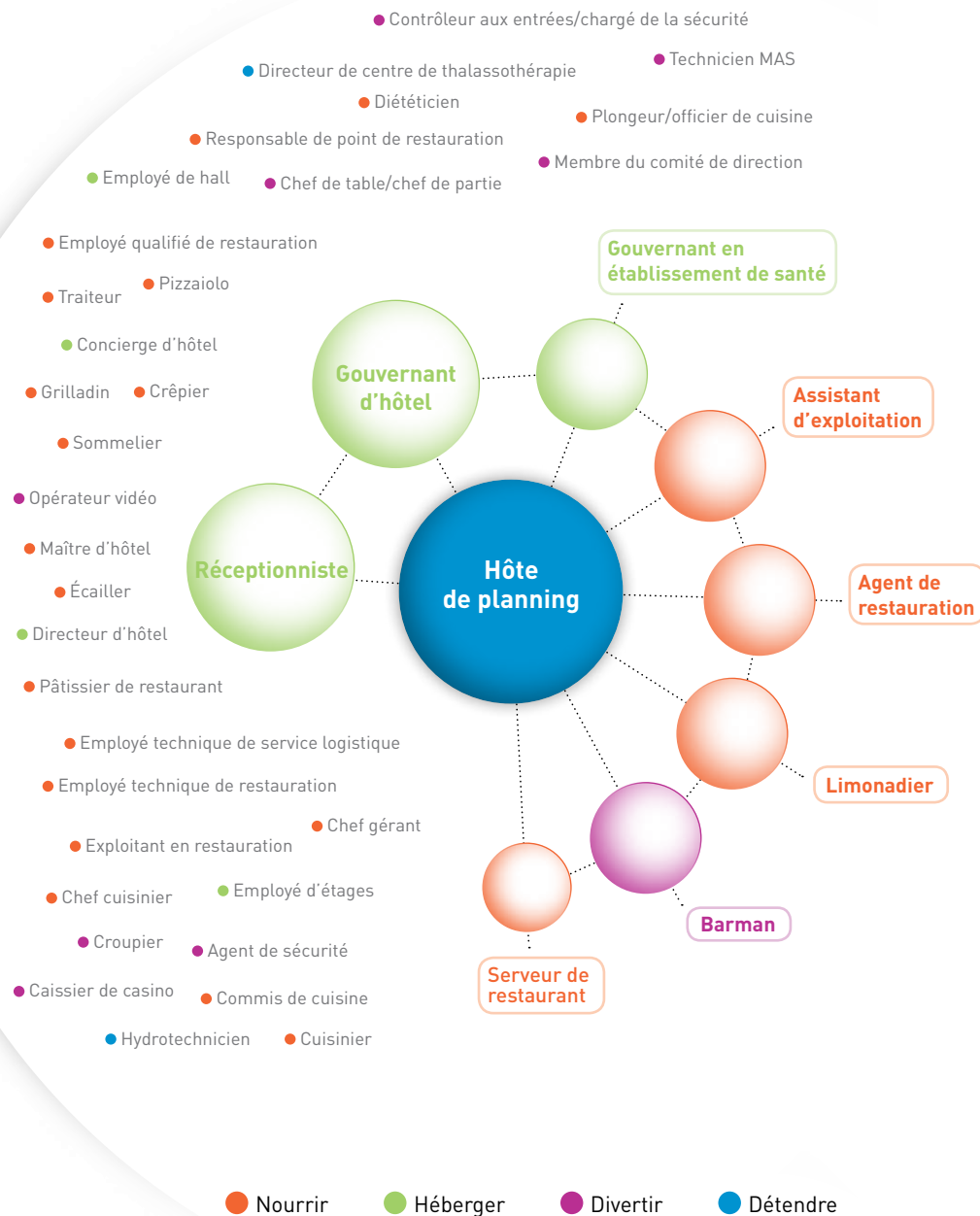


CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier d'hôte de planning en thalassothérapie, 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, plusieurs centaines de personnes exercent le métier d'hôte de planning dans un centre de thalassothérapie en France.



fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire de l'Hôtellerie et de 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
www.metiers-hotel-resto.fr



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



HÔTE DE PLANNING EN THALASSOTHÉRAPIE H/F

Accueillir, informer, conseiller, orienter le client et gérer les plannings de l'établissement afin d'optimiser la répartition des personnels et l'utilisation des équipements.

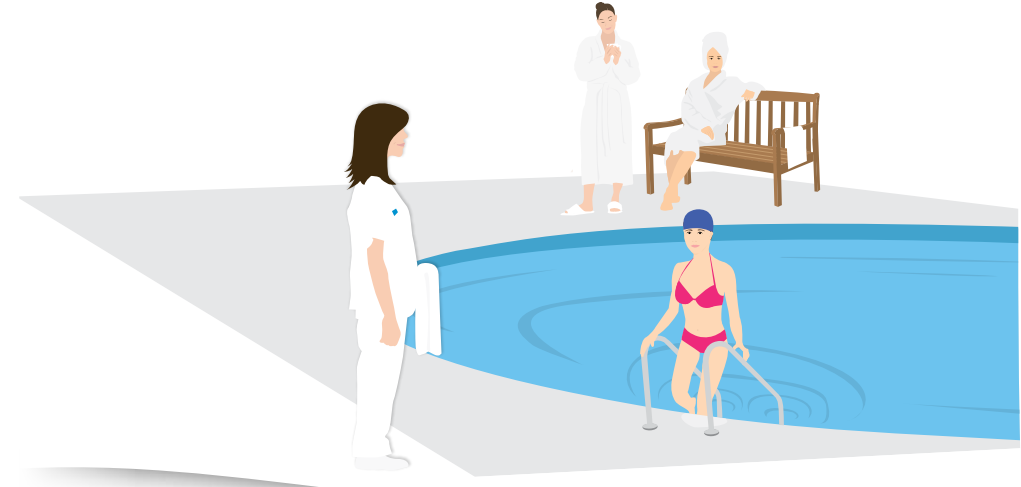
Relayer les informations auprès des membres des différentes équipes, en tant que de besoin.

Participer par l'ensemble de ces activités au développement commercial de l'établissement.

04/2013 - www.cadef.fr

fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration



HÔTE DE PLANNING EN THALASSOTHÉRAPIE H/F

Fonctions principales

- Relations clientèle
- Planification des activités
- Commercialisation
- Gestion de l'information

Certification principale

- Il n'existe aucune certification correspondant directement à ce métier.

Accès

- Le métier est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle, sous réserve de formation interne et d'accompagnement par un personnel expérimenté.

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.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** responsable de planning et caisse par exemple ou réceptionniste.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences en organisation notamment développés par l'hôte de planning peuvent être réinvestis dans de nombreux domaines.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier d'hôte de planning en thalassothérapie s'organise autour de quatre grandes fonctions :

Relations clientèle

- Accueillir le client à son arrivée dans l'établissement
- Donner des informations au client sur l'établissement, les prestations offertes et le calendrier de soins
- Rechercher une cabine de soins (réservée ou non) sur le planning
- Recueillir les informations concernant le client sur une fiche spécifique
- Accompagner le client pendant toute la durée de son séjour
- Traiter d'éventuelles contestations

Planification et gestion de l'information

- Modifier un planning préétabli en cours de journée, si besoin est
- Prendre des réservations
- Réaliser des rapports d'activités
- Effectuer des statistiques
- Utiliser un logiciel spécifique à l'activité de thalassothérapie
- Répartir le travail de l'équipe des hydrotechniciens, kinés, médecins,...
(selon les établissements)

Commercialisation

- Réaliser des facturations et des encaissements
- Présenter de façon attractive l'univers de la thalassothérapie et l'ensemble des prestations qui s'y rattachent
- Informer sur les prestations annexes (hôtel, restaurant,...) et les ressources locales
- Proposer au client ponctuel l'ensemble des soins possibles en fonction de la disponibilité des cabines
- Évaluer le niveau de satisfaction du client
- Participer à des actions de promotion en fonction de la politique commerciale de l'établissement
- Éventuellement, vendre des produits en boutique

Gestion de l'information

- Transmettre les informations clients aux services et aux équipes concernées
- Transmettre les informations concernant les cabines au personnel de nettoyage des équipements de soins

CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, l'hôte de planning en thalassothérapie doit posséder les capacités suivantes :

Capacités relationnelles et comportementales

- Adapter son attitude à la spécificité de l'établissement et à la diversité des clients
- Communiquer avec l'ensemble des équipes de l'établissement
- Fidéliser la clientèle par son comportement commercial
- Gérer les informations confidentielles

Capacités techniques et fonctionnelles

- Avoir une vision à la fois globale et détaillée de l'activité d'un centre
- Adapter son activité aux fluctuations des rythmes du travail
- Anticiper les dysfonctionnements
- Analyser la demande d'un client et formuler des propositions adaptées
- Offrir au client un accueil correspondant à sa demande et à l'image de l'entreprise
- Optimiser les temps morts ou les créneaux non occupés
- Construire un compromis satisfaisant entre les attentes du client et les contraintes du planning
- Prendre en compte les demandes exceptionnelles et y trouver une solution dans les limites des possibilités de l'établissement

