

Employés du hall des hôtels

- > **Définition**
- > **Description des tâches / conditions de travail**
- > **Salaires / Revenus**
- > **Evolution professionnelle**
- > **Etudes / formations**
- > **Pour en savoir plus**



Définition

Les bagagistes, grooms, chasseurs, portiers sont les employés du hall des hôtels. Ils participent tous à l'accueil de la clientèle. Ces postes n'existent que dans les hôtels de grand standing et de luxe. Dans la majorité des établissements ils sont confondus et tenus par une seule et même personne.

Description des tâches / conditions de travail

Les employés du hall des hôtels de luxe sont à la disposition de la clientèle à laquelle ils rendent de nombreux services au cours de son séjour : port des bagages, courses, appel de taxis, distribution du courrier. En fonction de l'organisation du travail et de l'importance de l'hôtel, ils sont spécialisés dans une seule tâche et portent un nom différent.

Le bagagiste porte les bagages et fait visiter les chambres.

Le groom ouvre les portes pour laisser passer les clients. Il est en même temps le coursier de l'hôtel. Il transmet des messages aux clients et pour ce faire, doit les retrouver rapidement tout en restant discret. C'est lui également qui actionne les ascenseurs.

Le chasseur peut effectuer des courses à l'extérieur de l'hôtel pour le compte des clients. Il doit posséder le permis de conduire.

Le voiturier gare les voitures des clients et les amène devant les portes de l'hôtel à chacun de leur déplacement. Il conduit les voitures au garage et effectue divers travaux d'entretien (lavage, vidange, graissage...). C'est lui qui se charge également d'appeler les taxis pour transporter les clients à l'aéroport ou en ville.

D'autres employés du hall effectuent des réservations pour des spectacles, des restaurants, des transports. D'une manière générale, ils veillent au confort et au bien-être des clients.

Les employés du hall parlent une ou plusieurs langues étrangères. Ils travaillent en équipe, sous la direction du concierge (responsable de l'accueil). Ils exercent leur activité uniquement dans les hôtels trois, quatre ou cinq étoiles. Debout, en relation constante avec les clients, ils portent un uniforme réglementé par l'établissement. La durée légale de travail est de 37 h (39 heures dans les entreprises de plus de 20 salariés) voire 41 heures par semaine selon la taille de l'établissement.

Le travail est organisé par roulement. L'employé du hall peut devoir travailler le dimanche et les jours fériés. Les contrats saisonniers sont fréquents dans certaines régions.

Salaires / revenus

La rémunération des employés du hall des grands hôtels est constituée d'un minimum garanti (environ 1 200 € brut mensuels) auquel s'ajoute le montant des pourboires évidemment très variables (de 20 € à 100 € par jour). Elle peut aussi comporter des avantages en nature (repas, logement).

Evolution professionnelle

Après quelques années d'expérience, l'employé du hall peut devenir réceptionniste ou concierge. Avec une formation complémentaire, il peut progresser dans la hiérarchie des métiers de l'hôtellerie.

Etudes / formations

Le CAP services hôteliers est le diplôme qui correspond le mieux au savoir faire de la profession. La formation met l'accent sur les fonctions du hall et de la réception (standard, caisse, réservations...). Mais elle porte aussi sur l'entretien des chambres et des couloirs et sur le nettoyage du linge. Elle permet donc de travailler soit à l'accueil, soit dans les étages.

Autre diplôme de référence : le BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie à dominante production de services. Il peut se préparer après le CAP ou une classe de 3e. Rappelons qu'il existe un bac techno hôtellerie très apprécié et qui ouvre l'accès au BTS. Il permet des perspectives de poste à responsabilité dans l'hôtellerie.

Pour en savoir plus

Fédération nationale de l'industrie hôtelière
22, rue d'Anjou
75008 – Paris
Tél : 01 44 94 19 94

[Retour en haut de page](#)