

Formation

L'apprentissage dans l'hôtellerie haut de gamme: entre luxe et rigueur

Un recrutement en direct est organisé à la Cité des métiers et de la formation

Iris Mizrahi
Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC)

Avoir une bonne éducation, faire preuve d'empathie et démontrer une attitude serviable empreinte de respect. Tels sont les prérequis incontournables pour prétendre à une place de formation dans un établissement hôtelier haut de gamme. Le 23 mars, à la Cité des métiers et de la formation, les responsables des ressources humaines de plusieurs hôtels genevois cinq étoiles rencontreront les aspirants à l'apprentissage dans ce domaine. «On sera sensible à une excellente présentation et un encadrement parental solide, précise l'un d'eux. Si le niveau scolaire est important, il n'est pas déterminant. Le jeune doit néanmoins être promu et disposé à apprendre à l'école professionnelle.»

Seront également appréciés: les séjours linguistiques, les jobs d'été ou toute autre expérience qui aura prouvé la motivation, la volonté et l'indépendance des candidats. «Ceux qui réussissent dans ce domaine sont des personnes authentiques capables d'un

réel don de soi», confie le manager. Portraits.

De la base au sommet

«Je possède un sens aigu du détail et j'aime le monde du luxe.» Lorraine Emery ne laisse aucun doute quant à la justesse de son orientation professionnelle. Après s'être renseignée sur la formation et les débouchés dans l'hôtellerie haut de gamme, son choix est sans équivoque: ce sera l'apprentissage de spécialiste en hôtellerie. Mais à quinze ans, Lorraine s'estime trop jeune. Elle s'expatrie donc une année en Angleterre et en Allemagne pour parfaire ses connaissances linguistiques et étoffer son dossier de candidature.

Son dossier retiendra l'attention de l'Hôtel Beau-Rivage où elle est engagée après trois jours de stage. «Je tenais à commencer par la base en me confrontant à la pratique», souligne Lorraine qui plonge dès lors dans un milieu professionnel terriblement exigeant. «Des mains soignées aux cheveux tirés, des talons hauts au parfum, tout doit être impeccable, malgré le travail physique. J'ai commencé comme femme de chambre. Puis, j'ai tourné dans tout l'hôtel: du restaurant aux bureaux en passant par le *house-keeping* et les gouvernantes.»

La jeune femme, en dernière année d'apprentissage, se projette avec une motivation décuplée dans la suite de sa formation. «Une année consacrée à la maturité pro-



Lorraine Emery est en dernière année d'apprentissage de spécialiste en hôtellerie: «Je possède un sens aigu du détail et j'aime le monde du luxe.» OFPC

fessionnelle, une autre à parfaire mon anglais à New York, puis un bachelier en trois ans à l'École hôtelière de Lausanne.» Et ensuite? Lorraine compte bien gravir les étages des plus grands hôtels de par le monde.

Le plaisir du service

A vingt ans, Isaac Naranjo Gonzalez s'apprête à terminer son apprentissage de spécialiste en restauration à l'Hôtel d'Angleterre. «Après des stages dans plusieurs domaines, je me suis découvert un penchant pour la gastronomie et le contact avec le client. Le côté prestigieux des hôtels de luxe a contribué à définir mon choix.»

Mais au-delà des paillettes surgissent maintes difficultés. «Il faut vraiment être motivé. Non seulement le travail est physique, mais il faut encore prendre des initiatives, supporter les horaires variés, travailler à l'office et au *room service*... Pas évident les premiers mois!»

Une fois acquis un certain savoir-faire et surtout un savoir-être, servir en salle est la consécration de l'apprentissage. Le «must» selon Isaac: «J'aime discuter avec le client, répondre à ses demandes parfois farfelues, comprendre ce qu'il recherche, lui proposer ce qui correspond à ses goûts. Le serveur doit sans cesse être actif... et vendre.»

Pour s'épanouir plus encore dans son métier il lui sera indispensable de maîtriser l'anglais. «Mon rêve? Travailler au Japon.

Recrutement

Mercredi 23 mars de 9 h à 12 h, rue Prévost-Martin 6: cuisinier, spécialiste en restauration, spécialiste en hôtellerie, employé de commerce. Gratuit et sans inscription. Les participants peuvent constituer un dossier comprenant un CV, une lettre de motivation et les résultats de la dernière année de scolarité suivie. **I.M.**

Plus d'info sur la page

Agenda du site:
www.ge.ch/citedesmetiers

Zooms Métiers

Aujourd'hui, de 10 h à 16 h, zoom sur les métiers de la sécurité: rencontres avec des agents de détention, des garde-frontière et des policiers. Entrée libre (6, rue Prévost-Martin). **I.M.**

Mais avant, je pense partir dans un pays anglophone, puis obtenir mon diplôme à l'École hôtelière de Genève.» Un simple plaisir s'est transformé en vrai choix professionnel, constate Isaac en déployant un sourire ravageur. «On s'adapte aux contraintes quand on aime réellement ce qu'on fait.»