



ÉTUDE DE FONCTIONS & RÉMUNÉRATIONS

Hôtellerie, Restauration et Tourisme

2008-2009

Michael Page
HÔTELLERIE & TOURISME

INTRODUCTION

A / LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE	page 7
1 - Responsable des Ventes / Responsable Grands Comptes	page 8
2 - Yield/Revenue Manager ⁽¹⁾	page 9
3 - Directeur Commercial & Marketing/Directeur des Ventes	page 10
4 - Chef de Réception	page 11
5 - Gouvernant Général	page 12
6 - Directeur Hébergement	page 13
7 - Chef de Service Restauration	page 14
8 - Directeur de la Restauration	page 15
9 - Directeur Général/Directeur d'Exploitation	page 16
B / LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION	page 19
Restauration Collective	
1 - Responsable de Développement	page 20
2 - Responsable Comptes Clés / Responsable Grands Comptes	page 21
3 - Directeur des Ventes / Développement	page 22
4 - Directeur de Cuisine Centrale	page 23
5 - Chef de Secteur	page 24
6 - Directeur de Région	page 25
Restauration Commerciale	
7 - Directeur de Restaurant	page 26
8 - Responsable de Réseau / Responsable Multi-Unités	page 27
9 - Responsable Expansion / Développement Immobilier	page 28
Traiteur - Organisateur de Réceptions	
10 - Chef de Projets	page 29
11 - Directeur de Clientèle / Directeur de Développement	page 30
12 - Directeur Commercial & Marketing / Directeur des Ventes	page 31
13 - Directeur de Laboratoire	page 32
C / LES MÉTIERS DU TOURISME	page 35
1 - Conseiller de Voyages / Agent de Réservations	page 36
2 - Responsable d'Agence / Responsable de Point de Vente	page 37
3 - Directeur de Réseau	page 38
4 - Responsable de Développement	page 39
5 - Responsable des Ventes Grands Comptes / Account Manager	page 40
6 - Directeur Commercial / Directeur des Ventes	page 41
7 - Chef de Produit Marketing	page 42
8 - Responsable Marketing Direct	page 43
9 - Directeur Marketing	page 44

ÉTUDE DE RÉMUNÉRATIONS - Hôtellerie, Restauration et Tourisme 2008 - 2009

«Toute représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur, ou des ayants-droit, ou ayants-cause, est illicite (loi du 11 mars 1957, alinéa 1^{er} de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. La loi du 11 mars 1957 aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, n'autorise que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé ou copiste et non destinées à une utilisation collective d'une part et d'autre part, les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration».

Michael Page Hôtellerie & Tourisme est une division de Michael Page International, leader français et européen du conseil en recrutement spécialisé, spécifiquement créée en 2005 pour répondre à la demande de ses clients : recruter des professionnels de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

Dans un contexte de très forte pénurie de compétences, Michael Page Hôtellerie & Tourisme s'appuie sur l'expertise de ses consultants, issus de ce secteur, pour identifier et recruter pour ses clients des profils expérimentés pour l'ensemble des fonctions :

- liées au management opérationnel,
- de direction générale et de direction d'exploitation,
- liées au commercial, au marketing et à la communication.

Les consultants vous assistent tout au long de vos recrutements. Ils jouent pleinement leur rôle de conseil tant vis-à-vis de l'entreprise (connaissance pointue du marché, aide à la définition de profil et de poste, choix des outils de communication, prise de référence sur les candidats sélectionnés...) que des candidats (évolution de carrière, négociation...).

Afin de proposer des solutions adaptées aux enjeux de chaque mission, les consultants de Michael Page Hôtellerie & Tourisme s'appuient sur des méthodes complémentaires de recherche :

- une base de données comptant plus de 30.000 candidats intervenants sur le secteur en France,
- un espace dédié aux offres « Hôtellerie & Restauration - Tourisme » sur le site www.michaelpage.fr,
- la parution d'annonces à forte visibilité sur internet et dans la presse spécialisée,
- l'approche directe de candidats préalablement ciblés.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous présenter cette étude de rémunération basée sur l'expertise des consultants de la division. Elle traduit :

- la synthèse des informations que nous pouvons échanger au quotidien avec nos clients et les candidats que nous rencontrons,
- la gestion des missions qui nous ont été confiées depuis 2005,
- l'étude approfondie des centaines de candidatures reçues et traitées chaque mois et qui figurent dans notre base de données.

Nous espérons que ce document répondra à vos questions et sera un outil d'information et d'aide à la décision. Nous vous invitons à nous transmettre vos éventuels commentaires ou à nous contacter pour toute information complémentaire que vous souhaiteriez obtenir.

Notre cabinet travaille en conformité avec les règles de déontologie de notre profession et les dispositions légales en matière de traitement des données personnelles des candidats afin de prévenir tout risque de discrimination. A ce titre le terme candidat employé est générique.

A - LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE

1 - Responsable des Ventes / Responsable Grands Comptes	page 8
2 - Yield / Revenue Manager ⁽¹⁾	page 9
3 - Directeur Commercial & Marketing / Directeur des Ventes	page 10
4 - Chef de Réception	page 11
5 - Gouvernant Général	page 12
6 - Directeur Hébergement	page 13
7 - Chef de Service Restauration	page 14
8 - Directeur de la Restauration	page 15
9 - Directeur Général / Directeur d'Exploitation	page 16

⁽¹⁾ Responsable du revenu

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur Commercial ou au Directeur des Ventes, le Responsable des Ventes / Responsable Grands Comptes est responsable du développement du chiffre d'affaires sur une zone géographique ou sur un/ou plusieurs marchés déterminés.

A ce titre, il :

- définit et met en application une politique commerciale afin d'accroître les parts de marché de l'hôtel,
- est en charge de la commercialisation des différents points de vente de l'établissement (hébergement et/ou restauration), met en place des actions commerciales ciblées, dédiées aux différents profils de prospects,
- identifie, cible et contacte de nouveaux clients, met en place des actions marketing,
- assure le suivi clients, met en place des plans de fidélisation pour créer et entretenir une relation dans la durée,
- effectue un reporting régulier à sa hiérarchie (clients, rendez-vous...).

Formation

De formation de type école de commerce ou/et école hôtelière, le Responsable des Ventes / Responsable Grands Comptes justifie d'une expérience réussie et confirmée dans la vente de prestations hôtelières, idéalement dans la même catégorie d'établissement. La maîtrise d'une ou plusieurs langues est souhaitable, celle de l'anglais est impérative.

Rémunération (en K€)

Package	Hôtellerie traditionnelle 2 et 3*	Hôtellerie de chaîne 3 et 4*	Hôtellerie traditionnelle 4* et palaces
Minimum	25	29	35
Moyenne	30	34	40
Maximum	34	42	44

© Michael Page

Evolution

Le Responsable des Ventes / Responsable Grands Comptes peut accéder à des postes de Directeur des Ventes ou Directeur Commercial.

Missions / Responsabilités

Le Revenue Manager ou Yield Manager⁽¹⁾ a comme mission principale l'optimisation du chiffre d'affaires, du taux de remplissage et du prix moyen de l'établissement.

A ce titre, il :

- participe au process budgétaire en collaboration avec la Direction Hébergement, la Direction de la Restauration, la Direction Commerciale et la Direction Générale,
- définit la politique tarifaire de l'hôtel,
- identifie de nouvelles opportunités, participe à la création de nouvelles offres commerciales et assure leurs mises en place,
- établit les prévisions en fonction des données externes (actualité, situation géopolitique...) et internes (taux d'occupation, prix moyen, coût de revient...) ; il est en charge des analyses statistiques,
- assure un soutien analytique et communique les tendances en interne (Chefs de Services et Directions de Départements),
- dans les chaînes ou sur les gros porteurs, recrute, forme, coordonne, anime et contrôle une équipe qui l'assiste dans ces différentes missions.

Formation / Expérience

Le Yield / Revenu Manager⁽¹⁾ bénéficie généralement d'une formation Bac + 4 ou 5 de type école de commerce, d'ingénieur ou universitaire dans une filière spécialisée. La pratique courante de l'anglais ainsi que la maîtrise des outils informatiques sont indispensables.

Un très bon esprit d'analyse et de synthèse ainsi que des qualités rédactionnelles sont des éléments essentiels pour réussir dans cette fonction.

Des expériences précédentes dans d'autres secteurs d'activités liées au tourisme (tour-opérateurs, compagnies aériennes...) sont également recherchées.

Rémunération (en K€)

	Hôtellerie économique (niveau Groupe)	Hôtellerie traditionnelle (niveau Groupe)	Hôtellerie de chaîne 3 et 4 *	Hôtellerie de luxe 4 * et palaces	
Minimum	30	30	32	36	© Michael Page
Moyenne	36	36	37	43	
Maximum	48	48	45	52	

Evolution

Un Yield / Revenu Manager⁽¹⁾ peut évoluer vers le poste de Direction Commerciale pour le même site ou vers une responsabilité multi-sites en Yield / Revenu Management.

⁽¹⁾ Responsable du revenu

Missions / Responsabilités

Rattaché à la Direction Générale de l'hôtel, le Directeur Commercial & Marketing / Directeur des Ventes supervise l'ensemble des activités commerciales et marketing de l'établissement. Il peut également superviser la communication externe et les relations avec la presse et les médias.

Il peut faire partie du Comité de Direction.

A ce titre, il :

- définit la stratégie commerciale de l'hôtel en collaboration avec la Direction Générale et est directement en charge de son application,
- segmente le marché par typologie de clientèle (segments de marché, réseaux de vente...) et définit la politique tarifaire, en accord le cas échéant avec le Revenue Manager,
- définit les plans marketing opérationnel et les axes de communication,
- établit les objectifs (quantitatifs et qualitatifs) et les prévisions de vente, élabore les budgets,
- encadre les équipes en charge de la mise en œuvre de la politique commerciale,
- représente l'hôtel dans les manifestations importantes (salons professionnels, réseaux...).
- participe aux négociations commerciales de haut niveau, supervise les partenariats commerciaux et suit en direct les clients majeurs et historiques de l'établissement,

Formation

Les formations supérieures d'école hôtelière et de type école de commerce sont largement représentées.

Une expérience opérationnelle et/ou commerciale de plusieurs années est un atout important pour accéder à cette fonction ; de précédentes fonctions d'encadrement sont appréciées.

Ce poste nécessite des compétences en gestion et en management ; la maîtrise de plusieurs langues étrangères est souhaitable, celle de l'anglais est impérative.

Rémunération (en K€)

Package	Hôtellerie traditionnelle 2 et 3*	Hôtellerie de chaîne 3 et 4*	Hôtellerie traditionnelle 4* et palaces
Minimum	36	81	82
Moyenne	44	96	95
Maximum	49	122	110

© Michael Page

Evolution

Le Directeur Commercial & Marketing / Directeur des Ventes peut évoluer vers un poste de Direction Générale d'un établissement ou vers celle d'un bureau de vente.

Missions / Responsabilités

Rattaché à la Direction Générale de l'hôtel et/ou à la Direction Hébergement, le Chef de Réception est en charge de l'organisation et la gestion du service Réception et parfois du service des Réservations et de la Conciergerie.

A ce titre, il :

- est responsable de l'encadrement, de la formation et du suivi des réceptionnistes, des concierges et des agents de réservation le cas échéant,
- accueille les clients importants et assure le suivi du bon déroulement de leurs séjours,
- est le garant du bon déroulement des check-in et check-out effectués par les équipes de réception et de l'attribution des chambres,
- à la responsabilité de la planification des réservations,
- prend en charge l'ensemble du suivi de la relation client.

Formation / Expérience

Le Chef de Réception est généralement issu d'une formation de type école hôtelière.

Une expérience réussie à des postes en Front Office dans des établissements de même niveau de gamme est impérative.

La maîtrise d'une et si possible plusieurs langues étrangères est souhaitable, celle de l'anglais est impérative.

Une excellente présentation, un sens développé de l'accueil, de l'organisation et du management ainsi qu'une grande rigueur sont des qualités nécessaires pour réussir à ce poste.

Rémunération (en K€)

Package	Hôtellerie traditionnelle 2 et 3*	Hôtellerie de chaîne 3 et 4*	Hôtellerie traditionnelle 4* et palaces
Minimum	25	28	32
Moyenne	32	35	38
Maximum	38	38	45

© Michael Page

Evolution

L'évolution pour ces collaborateurs est classiquement d'accéder à une fonction de Directeur Hébergement, et plus rarement à des fonctions transversales (commercial...).

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur Hébergement ou au Directeur Général de l'hôtel, le Gouvernant Général est responsable de l'entretien des lieux publics, des chambres et de la qualité des prestations de l'établissement.

A ce titre, il :

- vérifie la propreté et l'agencement des chambres, procède à une vérification journalière des chambres et des lieux publics, et est le garant de la propreté de l'établissement dans son ensemble,
- fixe les plannings, encadre et supervise le travail des femmes de chambres, répartit les différentes missions à effectuer au personnel,
- ayant un sens développé pour le détail et la perfection, il amène sa touche personnelle à la décoration de l'établissement,
- intermédiaire clé entre les exigences du client et le personnel d'étage, il veille à la satisfaction de la clientèle et cherche constamment à améliorer la qualité des prestations offertes.

Formation

Généralement de formation hôtelière, le Gouvernant Général justifie avant tout d'une expérience opérationnelle et managériale.

Ses qualités relationnelles, son goût pour la satisfaction clients, son sens du détail ainsi que sa capacité à manager une équipe sont des compétences et des qualités indispensables pour cette fonction.

Rémunération (en K€)

Package	Hôtellerie traditionnelle 2 et 3*	Hôtellerie de chaîne 3 et 4*	Hôtellerie traditionnelle 4* et palaces
Minimum	25	32	39
Moyenne	28	42	44
Maximum	34	48	58

© Michael Page

Evolution

Le Gouvernant Général peut évoluer vers un poste de Directeur Hébergement ou occuper un poste de Gouvernant Général au sein d'une structure de taille plus importante.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur Général de l'hôtel et/ou à son Adjoint, le Directeur Hébergement est responsable des services de la Réception, de la Conciergerie et des Etages, et parfois de la Réservation et du service Technique.

Il peut faire partie du Comité de Direction.

A ce titre, il :

- recrute, forme et anime l'équipe hébergement (réceptionnistes, concierges, gouvernants, portiers et bagagistes...) et définit les règles de fonctionnement, ainsi que les normes de qualité en vigueur dans l'établissement,
- veille à la satisfaction des clients durant leurs séjours en leur assurant un service correspondant aux standards définis,
- fixe et met en œuvre la politique budgétaire et commerciale hébergement en collaboration avec la Direction Commerciale et le Yield⁽¹⁾ (budgets prévisionnels, prix moyens, taux d'occupation, RevPar...),
- est responsable de la bonne tenue des lieux publics et des chambres, ainsi que des conditions d'accueil des clients et du respect des règles de sécurité,
- participe lui-même à l'accueil des clients importants et au même titre que les autres Directeurs à la fidélisation de la clientèle.

Formation / Expérience

Le Directeur Hébergement est souvent issu d'une formation de type école hôtelière.

Une expérience opérationnelle réussie à un poste de Chef de Service dans l'hébergement (Gouvernant Général, Chef de Réception...) est indispensable. Des qualités de rigueur, d'organisation, de service client sont nécessaires.

La maîtrise de l'anglais est indispensable et la connaissance d'autres langues est souvent demandée.

Rémunération (en K€)

Package	Hôtellerie traditionnelle 2 et 3*	Hôtellerie de chaîne 3 et 4*	Hôtellerie traditionnelle 4* et palaces
Minimum	32	68	85
Moyenne	38	82	110
Maximum	47	100	148

© Michael Page

Evolution

Deux possibilités s'offrent au Directeur Hébergement : la Direction d'Exploitation ou la Direction Générale.

⁽¹⁾ Responsable du revenu

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur de la Restauration ou directement au Directeur Général de l'hôtel dans les plus petites structures, le Chef de Service Restauration supervise l'ensemble de l'activité d'un point de vente (restaurant, bar, room service, banquets).

A ce titre, il :

- applique les directives de sa hiérarchie et la politique F & B⁽²⁾ de l'établissement,
- encadre les équipes opérationnelles,
- accueille personnellement les clients importants,
- s'assure du bon déroulement des prestations, de la bonne application des standards de l'hôtel et du respect de la réglementation hygiène et sécurité en vigueur,
- travaille en étroite collaboration avec la Direction de la Restauration et la Cuisine à l'élaboration et la mise en place de nouvelles cartes et de nouveaux concepts, ainsi qu'à la définition de la politique tarifaire,
- collabore à la définition des objectifs de chiffre d'affaires, de ratio personnel et matières, de rentabilité, et veille à leur respect.

Formation

Les formations de type école hôtelière sont largement représentées. Une expérience opérationnelle et managériale en restauration de plusieurs années est impérative pour accéder à cette fonction.

Ce poste nécessite des compétences en gestion et en management ainsi qu'un sens aigu du service ; la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est souhaitable, celle de l'anglais est impérative.

Rémunération (en K€)

Package	Room Service	Bar	Restaurant	Banquets
Minimum	26	25	25	25
Moyenne	30	30	36	35
Maximum	38	38	52	53

© Michael Page

Evolution

Le Chef de Service Restauration peut évoluer vers des fonctions de Directeur de la Restauration ou vers des fonctions de management dans la restauration commerciale ou collective.

⁽²⁾ Food & Beverage

Missions / Responsabilités

Rattaché à la Direction Générale de l'hôtel, le Directeur de la Restauration coordonne et contrôle l'ensemble du personnel et les différents services liés à la restauration (restaurants, bars, banquets, room service...).

Il peut faire partie du Comité de Direction.

A ce titre, il :

- recrute, forme et anime le personnel, définit les règles de fonctionnement interne des équipes,
- organise et développe l'activité des différents points de vente,
- fixe et met en œuvre la politique budgétaire et commerciale de la restauration (prix de vente, de revient, budgets prévisionnels, tarifs, achats...), en collaboration avec la Direction Commerciale et le yield management⁽¹⁾ éventuellement,
- supervise l'élaboration des menus et des cartes dans le cadre de la stratégie globale,
- est également responsable de l'agencement des locaux et des conditions d'accueil des clients, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Formation / Expérience

Les formations de type école hôtelière sont largement représentées.

Ce poste nécessite un excellent relationnel et au moins une expérience réussie de gestionnaire et de management d'équipe en restauration.

La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est souhaitable, celle de l'anglais est impérative.

Rémunération (en K€)

Package	Hôtellerie traditionnelle 2 et 3*	Hôtellerie de chaîne 3 et 4*	Hôtellerie traditionnelle 4* et palaces
Minimum	29	55	74
Moyenne	31	78	102
Maximum	38	103	137

© Michael Page

Evolution

Deux possibilités s'offrent au Directeur de la Restauration : Direction d'Exploitation ou Direction Générale.

⁽¹⁾ Responsable du revenu

Missions / Responsabilités

Rattaché au Président du Groupe ou directement au Propriétaire, le Directeur Général / Directeur de l'Exploitation est en charge de l'exploitation et de la gestion opérationnelle de l'hôtel (restauration, hébergement et loisirs) ainsi que de sa gestion administrative, financière et commerciale.

Il est à la tête du Comité de Direction.

A ce titre, il :

- dirige, anime et motive les différents Directeurs ou Chefs de Services afin d'offrir à la clientèle une prestation conforme aux standards,
- pilote, gère l'activité économique de l'hôtel et préserve les intérêts financiers de l'établissement en collaboration avec la Direction Financière,
- veille au bon fonctionnement de l'établissement et à la qualité des prestations dont il est le garant,
- définit les axes stratégiques de la politique commerciale, marketing et communication en collaboration avec la Direction Commerciale,
- développe les ventes, représente l'hôtel dans les manifestations importantes, accueille la clientèle et la fidélise,
- s'assure de l'entretien et de la maintenance des bâtiments, du patrimoine mobilier et immobilier de l'établissement,
- reporte de ses actions et ses résultats à la Présidence ou au siège, et échange sur les bonnes pratiques avec ses homologues des autres établissements du Groupe s'il y a lieu.

Formation / Expérience

Les formations supérieures de type école hôtelière sont largement représentées.

De plus en plus, les Directions d'établissement sont également confiées à des personnes justifiant de formations commerciales.

Une expérience confirmée et réussie de management hôtelier est indispensable à ce poste.

De solides compétences d'encadrement et de gestion, ainsi qu'un excellent relationnel sont nécessaires.

Une expérience internationale et la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères, dont impérativement l'anglais, sont de vrais atouts pour accéder à cette fonction.

Rémunération (en K€)

Package	Hôtellerie économique 0, 1 et 2 *	Hôtellerie traditionnelle 2 et 3 *	Hôtellerie de chaîne 3 et 4 *	Hôtellerie de luxe 4 * et palaces
Minimum	35	50	72	110
Moyenne	46	59	87	165
Maximum	52	76	145	220

© Michael Page

Le Directeur Général / Directeur d'Exploitation bénéficie généralement d'un véhicule et d'un logement de fonction.

Evolution

Le Directeur Général / Directeur d'Exploitation peut évoluer vers la gestion de plusieurs établissements ou vers des postes transversaux au sein d'enseignes importantes.

B - LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION

RESTAURATION COLLECTIVE

1 - Responsable de Développement	page 20
2 - Responsable Comptes Clés / Responsable Grands Comptes	page 21
3 - Directeur des Ventes / Développement	page 22
4 - Directeur de Cuisine Centrale	page 23
5 - Chef de Secteurs	page 24
6 - Directeur de Région	page 25

RESTAURATION COMMERCIALE

8 - Directeur de Restaurant	page 26
9 - Responsable de Réseau / Responsable Multi-Unités	page 27
10 - Responsable Expansion / Développement Immobilier	page 28

TRAITEUR - ORGANISATEUR DE RÉCEPTIONS

11 - Chefs de Projets	page 29
12 - Directeur de Clientèle / Directeur de Développement	page 30
13 - Directeur Commercial & Marketing / Directeur des Ventes	page 31
14 - Directeur de Laboratoire	page 32

Missions / Responsabilités

Le Responsable de Développement est rattaché au Directeur des Ventes ou au Directeur Régional.

Il est en charge de développer le chiffre d'affaires et le résultat de la Division par la signature de contrats (entreprises, santé, collectivités) et contribue, selon les axes déterminés avec sa hiérarchie, à la renégociation des contrats existants.

A ce titre, il :

- définit un plan de développement commercial dont il est directement en charge de la bonne application,
- assure la prospection et l'animation de ses contacts, met en place des partenariats et des alliances stratégiques avec des prescripteurs importants,
- assure le développement opérationnel de l'activité grâce à son relationnel et à son expérience du terrain,
- vend les prestations dans une véritable approche «solution», identifie les décisionnaires et les prescripteurs, comprend les attentes et l'environnement socio-économique des comptes, apporte une solution adaptée,
- applique les politiques commerciales et tarifaires de l'entreprise, répond aux appels d'offres, établit les propositions commerciales, suit toutes les étapes de la négociation à la finalisation de la vente,
- atteint ses objectifs et assure un reporting régulier de ses activités à sa hiérarchie.

Formation / Expérience

Cette fonction est accessible à des profils ayant évolué en restauration collective ou ayant eu au moins une première expérience commerciale confirmée et réussie dans la vente de prestations de service aux entreprises.

Il dispose d'une capacité avérée à gérer des contrats importants avec des interlocuteurs de haut niveau.

La proportion d'autodidactes se raréfie, le Responsable de Développement étant majoritairement issu d'une formation de type école de commerce.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé
Minimum	30	40
Moyenne	35	50
Maximum	42	70

© Michael Page

Un véhicule de fonction est habituellement mis à la disposition du Responsable de Développement.

Evolution

Les possibilités d'évolution sont multiples : Responsable Grands Comptes ou Comptes Clés pour l'aspect commercial, Chef des Ventes ou Directeur de Développement mais également Chef de Secteur pour l'aspect opérationnel.

Missions / Responsabilités

Le Responsable Comptes Clés / Grands Comptes est rattaché au Directeur des Ventes ou au Directeur Régional. Il est en charge de développer le chiffre d'affaires et le résultat de l'entreprise par la signature de contrats sur le portefeuille de comptes qui lui est confié (entreprises, santé, collectivités).

A ce titre, il :

- définit un plan de prospection et de développement commercial et est directement en charge de sa bonne application,
- vend les prestations de la société dans une véritable approche « solution » sur un cycle de vente long,
- identifie les décisionnaires et les prescripteurs, comprend les attentes et l'environnement socio-économique des clients/prospects, apporte une solution adaptée,
- répond aux appels d'offres, établit les propositions commerciales, suit toutes les étapes de la négociation et de la finalisation de la vente,
- collabore activement à la détection de nouveaux axes de développement et aux projets transverses de l'entreprise,
- atteint ses objectifs et assure un reporting régulier de ses activités à sa hiérarchie.

Formation / Expérience

Les formations supérieures commerciales sont majoritairement représentées.

Est avant tout recherchée une véritable compétence commerciale, tant en terme de développement que de fidélisation du portefeuille de clients. Une expérience de vente confirmée dans les secteurs de prestations de service (conseil, informatique...) est souvent synonyme de réussite.

Les personnes recherchées sont le plus souvent volontaires et affirmées, car une partie importante du poste consiste à assurer un lobbying permanent auprès des différents interlocuteurs et partenaires.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé
Minimum	40	52
Moyenne	44	60
Maximum	56	81

© Michael Page

Un véhicule de fonction est habituellement mis à la disposition du Responsable Comptes Clés.

Evolution

Les possibilités d'évolution sont multiples : Chef des Ventes ou Directeur Grands Comptes mais également Chef de Secteur pour l'aspect opérationnel.

Missions / Responsabilités

Le Directeur des Ventes / Développement est rattaché à la Direction Régionale.

Il est chargé d'animer une équipe avec pour objectif le développement du chiffre d'affaires (récurrent et additionnel) de son périmètre.

A ce titre, il :

- recrute, forme, anime et contrôle une équipe de vente (Responsables Comptes-Clés, Responsables de Développement...),
- est garant du respect et de l'application de la politique commerciale de l'entreprise en synergie avec les autres filiales et départements,
- définit les axes de développement commercial et la stratégie à mettre en place,
- définit les budgets et les objectifs de vente par segment et par zone géographique.

Formation / Expérience

Le Directeur des Ventes / Développement est généralement issu d'une formation commerciale.

Il justifie d'une expérience réussie de plusieurs années à un poste de Responsable Comptes Clés ou de Développement dans la restauration collective ou dans un autre secteur de services aux entreprises / hôpitaux / collectivités.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé	
Minimum	60	80	© Michael Page
Moyenne	70	100	
Maximum	90	130	

Un véhicule de fonction est habituellement mis à la disposition du Directeur des Ventes / du Développement.

Evolution

Un Directeur des Ventes / Développement peut évoluer vers un poste identique dans une région plus importante ou vers un poste de Directeur de Région.

Missions / Responsabilités

Le Directeur de Cuisine Centrale supervise, en relation avec les Chefs de Service, l'activité du site tant pour la production que pour la répartition et la livraison des repas.

Il reporte à la Direction Régionale.

A ce titre, il :

- assure le management d'une équipe dont la taille dépend du niveau de production de la cuisine centrale et du nombre de sites sur lesquels les repas sont répartis,
- assure la bonne gestion des coûts d'exploitation,
- est le garant du respect des règles d'hygiène (HACCP...), de sécurité et du bon entretien du matériel,
- dirige, assisté par le Responsable de Production, toutes les étapes de la production en tenant compte du type de clients (hôpitaux / maisons de retraite, écoles / universités, maisons d'arrêt / centres de détention, restaurants d'entreprises / clubs de direction...),
- supervise la redistribution de la production en fonction du type d'installations des restaurants destinataires (liaison froide ou liaison chaude),
- veille au maintien de la qualité des prestations vendues aux clients grâce aux normes et processus mis en place par le groupe ou par lui-même.

Formation / Expérience

Le Directeur de Cuisine Centrale a généralement une formation hôtelière.

Il bénéficie impérativement d'au moins une expérience professionnelle réussie en management opérationnel au sein d'une cuisine centrale ou d'une unité de production de taille importante en restauration collective.

Rémunération (en K€)

Package	Moins de 3 000 couverts par jour	de 3 à 10 000 couverts par jour	plus de 10 000 couverts par jour	
Minimum	30	34	38	© Michael Page
Moyenne	35	38	42	
Maximum	42	45	55	

Evolution

Le Directeur de Cuisine Centrale pourra évoluer vers l'encadrement de sites de production plus importants ou vers des responsabilités multi-sites.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur Régional ou au Directeur des Opérations, le Chef de Secteur supervise plusieurs unités afin d'en assurer le développement commercial et la bonne gestion opérationnelle.

A ce titre, il :

- est le garant de l'application des politiques de l'entreprise, du respect des contrats signés avec les clients, et de la qualité des offres proposées,
- met en œuvre les plans d'actions définis en collaboration avec la Direction Régionale,
- encadre les équipes opérationnelles sur les sites (recrutement, formation et management des responsables de sites), définit des axes de progrès qu'il fait appliquer sur les sites, en collaboration avec les managers,
- prend soin de faire appliquer la politique commerciale et marketing au sein des unités,
- s'investit pleinement dans la relation clientèle, met en place des plans de fidélisation et des actions pour proposer en permanence une offre adaptée à la demande.

Formation / Expérience

De formation supérieure Bac + 4/5, le Chef de Secteur justifie d'au moins une expérience réussie de management en restauration collective et/ou commerciale.

Meneur d'équipes et véritable gestionnaire, le Chef de Secteur dispose de réelles qualités relationnelles qui lui permettront d'animer et de fédérer une équipe composée de responsables de site.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé
Minimum	32	40
Moyenne	36	48
Maximum	44	55

© Michael Page

Un véhicule de fonction est habituellement mis à la disposition du Chef de Secteur.

Evolution

Le Chef de Secteur peut naturellement prendre la responsabilité de sites plus nombreux et/ou plus importants, ou prendre des responsabilités de Responsable de Développement.

Missions / Responsabilités

Le Directeur de Région est rattaché au Directeur d'Exploitation ou à la Direction Nationale.

Il est chargé d'animer une zone géographique constituée d'un patrimoine de contrats et de sites dont il assure la pérennité au travers des relations commerciales avec les clients.

A ce titre, il :

- gère des sites de production et de distribution : cuisines centrales et restaurants / services hospitaliers...
- dynamise et optimise les résultats économiques de sa région, en développant le chiffre d'affaires et la rentabilité,
- augmente la rentabilité en exerçant un contrôle des coûts et des processus de productions mis en place ou établis par lui,
- veille à la bonne application de la politique et de la stratégie de développement de l'entreprise ; pérennise les relations avec les clients,
- recrute, encadre et forme l'ensemble des équipes commerciales et opérationnelles de sa région.

Formation / Expérience

Le Directeur de Région justifie d'une expérience réussie de plusieurs années à un poste d'encadrement multi-sites en restauration collective, parfois commerciale ou dans le service aux entreprises.

Rémunération (en K€)

	Package	
Minimum	48	© Michael Page
Moyenne	69	
Maximum	117	

Un véhicule de fonction est habituellement mis à la disposition du Directeur de Région.

Evolution

Un Directeur de Région peut être amené à prendre en charge un périmètre plus important ou à évoluer vers un poste de Directeur d'Exploitation.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Responsable Multi-Unités, au Directeur des Opérations ou au Directeur d'Exploitation, le Directeur de Restaurant est responsable de la gestion globale de l'exploitation ainsi que du développement de l'activité.

A ce titre, il :

- se charge de la gestion opérationnelle et administrative de l'exploitation, procède à une vérification régulière du bon déroulement du service (contrôle des caisses, stocks, ouverture / fermeture du site...),
- est responsable de la gestion du personnel (recrutement, formation, intégration et animation de l'équipe en salle et/ou en cuisine), met en place des actions sociales pour favoriser l'épanouissement et le développement de ses collaborateurs,
- contrôle les procédures mises en place, assure un suivi régulier des règles d'hygiène et de sécurité, est le garant de la qualité des prestations offertes aux clients et de la bonne présentation du produit ainsi que du développement du chiffre d'affaires,
- recherche l'optimisation de la capacité d'accueil de l'exploitation et favorise la mise en place d'une relation de confiance et de fidélisation avec le client.

Formation / Expérience

Le plus souvent de formation hôtelière, le Directeur de Restaurant dispose de réelles compétences managériales qui lui permettent de fédérer et d'animer une équipe afin de développer l'activité de l'exploitation.

Son sens de l'organisation et son implication naturelle dans le travail sont d'autant de qualités requises pour accéder à cette fonction.

Rémunération (en K€)

Package	Restauration à thème	Restauration traditionnelle	Restauration rapide
Minimum	32	36	30
Moyenne	40	42	35
Maximum	48	55	45

© Michael Page

Evolution

Le Directeur de Restaurant peut naturellement accéder à des fonctions de Responsable Multi-Unités / Chef de Secteur ou occuper un poste de Directeur au sein d'un restaurant de plus grande capacité ou de plus gros volume.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur Opérationnel ou Directeur Régional, le Responsable de Réseau / Responsable Multi-Unités se charge de la gestion opérationnelle et du développement commercial de l'activité de plusieurs sites. Il est l'intermédiaire entre les unités dont il a la responsabilité et les services du siège concernant la mise en œuvre des politiques définies par le groupe.

A ce titre, il :

- définit les lignes directrices à suivre pour une bonne application des procédures de service et de production dont il est le garant,
- met en œuvre les actions marketing et commerciales pour favoriser le développement des ventes, définit les budgets et les prévisions,
- veille à la satisfaction permanente du client, tant en termes de qualité de service que de produit, met en place des enquêtes de satisfaction et des actions de conquête et fidélisation de la clientèle en collaboration avec les services marketing,
- est responsable de la gestion des ressources humaines (recrutement, formation et encadrement des responsables de site) qu'il définit en collaboration avec la DRH, développe les ressources internes et veille au bon climat social de son périmètre,
- s'assure d'une gestion opérationnelle fiable et rigoureuse dont il rend compte à sa hiérarchie, dans le respect des intérêts et des standards du groupe (qualité, service client, hygiène...).

Formation / Expérience

Généralement de formation hôtelière, le Responsable de Réseau / Multi-Unités justifie avant tout d'une expérience de management réussie de plusieurs années dans la restauration commerciale voire collective. Ses qualités de meneur d'hommes et de gestionnaire sont des atouts indispensables à la bonne réalisation des missions qui lui sont confiées.

Rémunération (en K€)

Package	Moins de 10 sites	Plus de 10 sites
Minimum	30	35
Moyenne	40	50
Maximum	50	60

© Michael Page

Un véhicule de fonction est habituellement mis à la disposition du Responsable de Réseau.

Evolution

Le Responsable de Réseau / Multi-Unités peut naturellement prendre la responsabilité de sites plus nombreux et/ou plus importants, ou prendre la Direction des Opérations ou la Direction Régionale d'un Groupe.

Missions / Responsabilités

Selon les critères définis par la Direction Générale et l'objectif annuel d'ouverture de points de vente, la mission du Responsable Expansion / Développement Immobilier est de rechercher et de négocier les emplacements immobiliers et/ou le recrutement des nouveaux franchisés.

A ce titre, il :

- assure le développement de l'enseigne dans sa région,
- négocie tous les emplacements et opportunités en location ou vente, avec les différents interlocuteurs (commerçants, agences immobilières, bailleurs...) pour le rachat de droit au bail / loyers ou de propriété,
- réalise les demandes de permis de construire, étudie les possibilités de rachat de magasin et négocie avec les responsables politiques locaux,
- étudie les aménagements nécessaires avec le service technique et les projets de développement des zones commerciales avec les collectivités locales. Son champ d'action va jusqu'aux études prévisionnelles de rentabilité,
- peut encadrer plusieurs chargés de développement dans les structures disposant d'un grand réseau, et parfois même être responsable du service technique.

Formation / Expérience

Le Responsable Expansion / Développement Immobilier est de formation commerciale ou juridique et possède une expérience acquise en développement d'enseigne ou dans le secteur de l'immobilier d'entreprise.

Rémunération (en K€)

Package	Réseau	Franchise
Minimum	40	42
Moyenne	48	49
Maximum	62	73

© Michael Page

Evolution

L'évolution possible pour un Responsable Expansion / Développement Immobilier d'une enseigne est un poste de Direction du Développement Immobilier.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur de Clientèle, le Chef de Projets est responsable de la signature de contrats, de l'organisation des événements se déroulant sur les sites référencés ainsi que sur des lieux externes, du suivi des dossiers et de la facturation des prestations.

A ce titre, il :

- applique la stratégie commerciale définie par le Directeur de Clientèle / Directeur des Ventes, crée une offre adaptée aux clients en ayant la responsabilité de l'ensemble du dossier (élaboration des devis, recherche des lieux, montage des manifestations, facturation...),
- entretient une relation privilégiée avec les clients, adopte une attitude proactive afin d'anticiper leurs futurs besoins et demandes,
- participe activement au lancement et à la coordination des manifestations, veille à la satisfaction permanente du client, tant en termes de qualité de service que de produit.

Formation / Expérience

De formation initiale hôtelière, le Chef de Projets justifie d'au moins une première expérience réussie en gestion de projets de restauration événementielle ou comme attaché commercial dans l'hôtellerie.

Créatif, autonome et rigoureux, le Chef de Projets dispose de solides capacités à entretenir des relations commerciales avec divers interlocuteurs et à concrétiser les souhaits de ses clients.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé
Minimum	25	35
Moyenne	32	43
Maximum	38	55

© Michael Page

Un véhicule de fonction (ou de service) peut être mis à la disposition du Chef de Projets.

Evolution

Le Chef de Projets, en fonction de ses aspirations, peut évoluer vers un poste de Directeur de Clientèle.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur des Ventes ou au Directeur Commercial, le Directeur de Clientèle / Directeur de Développement est responsable du développement et de la gestion de son portefeuille clients, selon les axes quantitatifs et qualitatifs déterminés avec sa hiérarchie.

A ce titre, il :

- définit et met en place une stratégie commerciale afin d'accroître les parts de marché de son périmètre, définit les objectifs, établit les prévisions de vente et les budgets,
- se charge du développement et de la gestion de son portefeuille clients, négocie le référencement auprès de différents comptes,
- est responsable de l'encadrement de son équipe composée de Chefs de Projets et d'Assistants, supervise son travail, se charge de la vérification et du respect des conditions énumérées dans le cahier des charges,
- veille à la satisfaction permanente du client et se charge de la fidélisation de la clientèle, est présent sur les opérations importantes pour représenter la Direction Générale,
- atteint ses objectifs et assure un reporting régulier de ses activités à sa hiérarchie.

Formation / Expérience

Généralement de formation commerciale et/ou hôtelière, ce poste requiert une expérience commerciale terrain dans la vente de prestations de services liés à l'événementiel, idéalement au sein d'un traiteur.

Des qualités telles que la détermination, un très bon relationnel et de bonnes capacités à animer une équipe sont requises pour accéder à ce poste.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé
Minimum	40	45
Moyenne	45	54
Maximum	52	65

© Michael Page

Un véhicule de fonction est habituellement mis à disposition du Directeur de Clientèle.

Evolution

Le Directeur de Clientèle / Directeur de Développement peut naturellement évoluer vers un poste de Directeur Commercial.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur Général, le Directeur Commercial & Marketing / Directeur des Ventes a pour objectif le développement du chiffre d'affaires, par la fidélisation de ses clients et l'acquisition de nouveaux contrats.

A ce titre, il :

- élabore, en collaboration avec la Direction Générale, la politique commerciale et la stratégie de développement,
- est responsable de l'équipe commerciale, qu'il recrute, anime et manage ; établit les objectifs individuels et collectifs, apporte son expertise dans la rédaction des offres et le suivi des dossiers,
- assure la prospection, la rédaction d'offres commerciales, la mise en place d'opérations et la facturation des projets qu'il initie, ainsi que la fidélisation de la clientèle,
- effectue auprès des clients importants et historiques de l'entreprise une démarche de conseil, de suivi et de fidélisation.

Formation / Expérience

Le Directeur Commercial & Marketing / Directeur des Ventes dispose d'une formation en école hôtelière ou d'une formation commerciale.

Rigoureux et autonome, de réelles compétences commerciales lui sont nécessaires pour mener à bien ses missions. Une habileté à développer et entretenir des relations commerciales avec divers interlocuteurs est indispensable.

Rémunération (en K€)

Package	Directeur des Ventes	Directeur Commercial
Minimum	40	65
Moyenne	52	80
Maximum	64	110

Un véhicule de fonction est habituellement mis à disposition du Directeur Commercial & Marketing / Directeur des Ventes.

Evolution

Le Directeur Commercial & Marketing / Directeur des Ventes peut prendre à court ou à moyen terme la Direction Générale d'un traiteur.

Missions / Responsabilités

Le Directeur de Laboratoire est responsable de l'organisation de la production, de la gestion économique et opérationnelle de la cuisine.

A ce titre, il :

- gère et coordonne l'ensemble du personnel : recrutement, formation, animation, plannings...
- organise la production selon les process mis en place,
- propose de nouvelles prestations et assure le respect des fiches techniques,
- est garant du respect de la qualité de production à laquelle la société s'engage auprès de ses clients,
- s'assure du respect des procédures, des normes HACCP et de sécurité ainsi qu'au bon fonctionnement et entretien du matériel et des outils de la cuisine,
- participe au bon fonctionnement de son service en cohérence avec les critères de rentabilité préalablement définis, puis exerce des contrôles permanents afin d'obtenir un respect total de ces critères.

Formation / Expérience

Le Directeur de Laboratoire est la plupart du temps de formation hôtelière.

Il justifie, idéalement, d'au moins une expérience réussie en activité traiteur ou banquets, dans des fonctions de management opérationnel, de gestion et/ou de production au sein d'une cuisine de même type. Créativité, rigueur et sens développé du résultat sont autant de qualités recherchées.

Rémunération (en K€)

	Package	
Minimum	47	© Michael Page
Moyenne	59	
Maximum	84	

C - LES MÉTIERS DU TOURISME

1 - Conseiller de Voyages / Agent de Réservations	page 36
2 - Responsable d'Agence / Responsable de Point Vente	page 37
3 - Directeur de Réseau	page 38
4 - Responsable de Développement	page 39
5 - Responsable des Ventes Grands Comptes / Account Manager ⁽³⁾	page 40
6 - Directeur Commercial / Directeur des Ventes	page 41
7 - Chef de Produit Marketing	page 42
8 - Responsable Marketing Direct	page 43
9 - Directeur Marketing	page 44

⁽³⁾ Responsable Grands Comptes

Missions / Responsabilités

Rattaché au Responsable Point de Vente / Responsable d'Agence, le Conseiller de Voyages / Agent de Réservations a pour mission de conseiller de d'orienter le client dans le choix de ses prestations voyages et tourisme.

Il accompagne le client tout au long du choix, de l'achat, de la réservation et du déroulement de sa prestation.

A ce titre, il :

- accueille le client, recueille ses attentes et ses besoins, l'informe des différentes possibilités qui s'offrent à lui et saisit sa demande,
- réalise les devis et les offres de prestations, effectue les réservations et s'assure de la qualité des services offerts,
- émet les factures relatives aux commandes, reste attentif aux souhaits du client et s'assure de la mise à sa disposition des prestations achetées ; le cas échéant, il gère les litiges fournisseurs et/ou client,
- effectue un reporting régulier à sa hiérarchie.

Formation / Expérience

De formation touristique, le Conseiller de Voyages / Agent de Réservations justifie d'une capacité certaine à la vente de prestations de services.

La maîtrise d'une ou plusieurs langues est souhaitable, celle de l'anglais est impérative.

Rémunération (en K€)

Package	Agence de Voyages	Plateau d'Affaires Implant / Explant
Minimum	18	21
Moyenne	22	25
Maximum	27	28

© Michael Page

Evolution

Le Conseiller de Voyages / Agent de Réservations peut accéder à des postes de Responsable d'Agence / Responsable de Point de Vente.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur de Réseau (ou à un Responsable Régional), le Responsable d'Agence / Responsable de Point de Vente supervise l'ensemble des activités de son centre de profits, d'un point de vue commercial et administratif.

Il assure également le management direct des Conseillers et des Agents qui lui sont rattachés.

A ce titre, il :

- s'assure du respect de la politique du réseau, veille au bon accueil des clients et la qualité de services offerte,
- développe les ventes additionnelles et fidélise la clientèle PME / PMI de son point de vente,
- est force de proposition pour l'amélioration du service, de la qualité, de l'offre commerciale,
- recrute, forme et encadre les agents de son équipe, s'assure de leur mobilité au sein du réseau,
- effectue un reporting régulier à sa hiérarchie.

Formation / Expérience

De formation hôtelière, touristique ou commerciale, le Responsable d'Agence / Responsable Point de Vente justifie d'une expérience confirmée comme Agent de Réservations.

Il fait preuve de qualités de management et d'encadrement d'équipe, ainsi que d'un sens commercial affirmé.

La maîtrise d'une ou plusieurs langues est souhaitable, celle de l'anglais est impérative.

Rémunération (en K€)

Package	Agence de Voyages	Plateau d'Affaires Implant / Explant
Minimum	29	32
Moyenne	38	40
Maximum	48	51

© Michael Page

Evolution

Le Responsable d'Agence / Responsable de Point de Vente peut accéder à des postes de Directeur de Réseau.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur Général ou Directeur Commercial, le Directeur de Réseau supervise l'ensemble des Points de Vente de son périmètre.

A ce titre, il :

- intervient principalement dans la distribution spécialisée et le réseau d'agences et gère des équipes souvent très importantes,
- participe en amont à l'élaboration de la politique commerciale et la fait appliquer sur le terrain, notamment à travers ses Responsables d'Agences,
- peut aussi avoir une forte influence sur la sélection des produits et travaille de plus en plus avec des équipes dédiées au marketing et à l'image.

Cette fonction se rapproche d'une Direction commerciale avec une appartenance au Comité de Direction et la responsabilité du développement immobilier.

Elle englobe un aspect stratégique important doublé d'une sensibilité terrain extrêmement marquée.

Formation / Expérience

De formation commerciale supérieure, celui-ci a presque systématiquement une expérience probante de Direction régionale.

Il peut cependant, même si cela est plus rare, avoir une expérience de Direction d'équipes commerciales importantes dans une activité de prestations de services, de préférence liée au tourisme.

Rémunération (en K€)

	Package	
Minimum	47	© Michael Page
Moyenne	66	
Maximum	98	

Evolution

Le Directeur de Réseau évolue vers un poste de Direction Commerciale & Marketing, voire de Direction Générale pour des structures de taille moyenne.

Ce poste a vu son influence et son champ d'action grandir ces dernières années du fait du développement des enseignes à travers un réseau de points de vente en succursales ou en partenariat.

Missions / Responsabilités

Le Responsable de Développement est rattaché au Directeur des Ventes ou au Directeur Régional. Il est en charge de développer le chiffre d'affaires et le résultat de la Division par la signature de contrats (entreprises, collectivités, institutionnels) et contribue, selon les axes déterminés avec sa hiérarchie, à la renégociation des contrats existants.

A ce titre, il :

- définit un plan de développement commercial dont il est directement en charge de la bonne application,
- assure la prospection et l'animation de ses contacts, met en place des partenariats et des alliances stratégiques avec des prescripteurs importants,
- assure le développement opérationnel de l'activité grâce à son relationnel et à son expérience du terrain,
- vend les prestations dans une véritable approche « solution », identifie les décideurs et les prescripteurs, comprend les attentes et l'environnement socio-économique des comptes, apporte une solution adaptée,
- applique les politiques commerciales et tarifaires de l'entreprise, répond aux appels d'offres, établit les propositions commerciales, suit toutes les étapes de la négociation à la finalisation de la vente,
- atteint ses objectifs et assure un reporting régulier de ses activités à sa hiérarchie.

Formation / Expérience

Cette fonction est accessible à des profils ayant évolué dans le secteur du tourisme ou ayant eu au moins une première expérience commerciale confirmée et réussie dans la vente de prestations de service aux entreprises. Il dispose d'une capacité avérée à gérer des contrats importants avec des interlocuteurs de haut niveau. La proportion d'autodidactes se raréfie, le Responsable de Développement étant majoritairement issu d'école de commerce.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé	
Minimum	36	48	© Michael Page
Moyenne	42	60	
Maximum	50	84	

Un véhicule de fonction est habituellement mis à la disposition du Responsable de Développement.

Evolution

Les possibilités d'évolution sont multiples : Responsable des Ventes Grands Comptes / Account Manager pour l'aspect commercial, Chef des Ventes ou Directeur de Développement mais également Directeur de Réseau pour l'aspect opérationnel.

Missions / Responsabilités

Rattaché au Directeur Commercial ou au Directeur des Ventes, le Responsable des Ventes Grands Comptes / Account Manager est responsable du développement du chiffre d'affaires sur une zone géographique ou sur un/ou plusieurs marchés déterminés.

En véritable chef d'orchestre, il coordonne l'ensemble des actions menées sur les comptes dont il est responsable.

A ce titre, il :

- développe les ventes de nouveaux produits et services, assure le suivi clients, met en place des plans de fidélisation pour créer et entretenir une relation dans la durée,
- assiste et conseille ses clients dans l'optimisation de leurs politiques voyages, est garant du respect des conditions contractuelles et de leurs renégociations,
- assure le développement et la rentabilité des comptes dont il a la charge,
- définit annuellement, en accord avec sa hiérarchie, la stratégie commerciale pertinente à mettre en place pour chacun de ses comptes, et s'assure de la bonne réalisation du plan d'actions commerciales ainsi défini,
- effectue un reporting régulier à sa hiérarchie (clients, rendez-vous...).

Formation / Expérience

De formation école de commerce ou/et école hôtelière, le Responsable des Ventes Grands Comptes/ Account Manager⁽³⁾ justifie d'une expérience réussie et confirmée dans la vente de prestations de services, idéalement dans le secteur du tourisme. La maîtrise d'une ou plusieurs langues est souhaitable, celle de l'anglais est impérative.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé
Minimum	32	46
Moyenne	42	59
Maximum	48	75

© Michael Page

Evolution

Le Responsable des Ventes Grands Comptes peut accéder à des postes de Directeur des Ventes ou Directeur Commercial.

⁽³⁾ Responsable Grands Comptes

Missions / Responsabilités

Rattaché à la Direction Générale, le Directeur Commercial / Directeur des Ventes supervise l'ensemble des activités commerciales du Groupe.

Il peut faire partie du Comité de Direction.

A ce titre, il :

- définit la stratégie commerciale en collaboration avec la Direction Générale et est directement en charge de son application,
- segmente le marché par typologie de clientèle (segments de marché, réseaux de vente...) et définit la politique tarifaire,
- encadre les équipes en charge de la mise en œuvre de la politique commerciale,
- établit les objectifs (quantitatifs et qualitatifs) et les prévisions de vente, élabore les budgets,
- participe aux négociations commerciales de haut niveau, supervise les partenariats commerciaux et suit en direct les clients majeurs et historiques du Groupe,
- représente le Groupe dans les manifestations importantes (salons professionnels, réseaux...).

Formation / Expérience

Les formations supérieures d'école hôtelière et d'école de commerce sont largement représentées.

Une expérience opérationnelle et/ou commerciale de plusieurs années est un atout important pour accéder à cette fonction ; de précédentes fonctions d'encadrement sont appréciées.

Ce poste nécessite des compétences en gestion et en management ; la maîtrise de plusieurs langues étrangères est souhaitable, celle de l'anglais est impérative.

Rémunération (en K€)

	Package	
Minimum	65	© Michael Page
Moyenne	78	
Maximum	102	

Evolution

Le Directeur Commercial / Directeur des Ventes peut évoluer vers un poste de Direction Générale.

Missions / Responsabilités

Rattaché à la Direction Marketing, le Chef de Produit Marketing est responsable d'une offre de produits et/ou de services, pour laquelle il est force de propositions.

A ce titre, il :

- étudie et suit le marché ainsi que les évolutions des produits & services de la concurrence,
- assure le développement de nouveaux produits & services (création de packages, nouvelles destinations...), en relation le cas échéant avec le service Développement du Groupe,
- forme la force de vente (responsables de point de vente et account managers) sur les nouveautés et évolutions,
- met en place des outils et des argumentaires produits et/ou services (brochures, fiches techniques, outils de communication...),
- analyse les ventes et suit l'évolution des marges.

Formation / Expérience

De formation école de commerce ou son équivalent universitaire (tourisme et/ou hôtellerie), le Chef de Produit justifie en général une expérience confirmée comme Assistant Chef de Produit ou comme Responsable des Ventes / Account Manager⁽³⁾.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé	
Minimum	27	35	© Michael Page
Moyenne	36	47	
Maximum	45	55	

Evolution

Le Chef de Produit peut accéder à des postes à responsabilités dans la filière marketing. Néanmoins, l'évolution est également envisageable vers des postes commerciaux (Chef de marché, Account Manager...).

⁽³⁾ Responsable Grands Comptes

Missions / Responsabilités

Rattaché à la Direction Marketing, le Responsable Marketing Direct est en charge de l'ensemble de la communication marketing à l'attention des clients finaux (particuliers et/ou entreprises).

A ce titre, il :

- conçoit les stratégies de marketing direct (mailing, e-mailing, couponing, télémarketing...) et définit les budgets associés à ces opérations,
- définit, en ligne avec les objectifs commerciaux, les cibles et met en œuvre les campagnes de communication, la conception des messages (avec, le cas échéant, une agence de communication externe), les achats et la location de fichiers, le suivi des retours, la gestion de la base de données,
- dans certains cas, constitue et anime une équipe de téléacteurs : recrutement, formation, élaboration des argumentaires, suivi des résultats...
- développe des bases de données et la politique de services,
- gère les prestataires extérieurs (agences de télémarketing, sociétés d'hébergement de fichiers, routeurs etc.).

Formation / Expérience

De formation école de commerce ou son équivalent universitaire, le Responsable Marketing Direct justifie d'une expérience au moins 3 ans dans une agence de marketing direct ou de télémarketing, axée vers le monde du tourisme ou de la prestation de services.

Rémunération (en K€)

Package	Débutant	Confirmé
Minimum	28	37
Moyenne	34	46
Maximum	45	58

© Michael Page

Evolution

Le Responsable Marketing Direct évolue principalement au sein du service marketing.

Missions / Responsabilités

Rattaché à la Direction Générale, le Directeur Marketing supervise l'ensemble des activités marketing du Groupe. Il peut également superviser la communication externe et les relations avec la presse et les médias.

Il peut faire partie du Comité de Direction.

A ce titre, il :

- définit les axes stratégiques de l'entreprise en terme marketing et fixe les priorités de développement (produit, marché, prix, communication, distribution), détermine les objectifs quantitatifs et qualitatifs par gamme, produit, réseau...,
- supervise les lancements des nouveaux produits,
- propose des plans de marketing et toutes les actions nécessaires à court terme sur les marques existantes,
- recommande la politique de communication (publicité, promotion) et le choix des agences avec la responsabilité des budgets,
- manage l'ensemble de l'équipe marketing, c'est-à-dire directement des Chefs de produits ou des Responsables marketing.

Formation / Expérience

De formation commerciale supérieure, il a une expérience marketing de huit ans minimum en tant que Chef de produit et Chef de groupe. Une expérience commerciale antérieure peut être un plus.

Rémunération (en K€)

	Package	
Minimum	75	© Michael Page
Moyenne	134	
Maximum	147	

Evolution

Le Directeur Marketing évolue généralement vers des postes de Direction Générale.



Pour toute information, contactez :

Michael Page
HÔTELLERIE & TOURISME

Thibault Cléry

Directeur

159, avenue Achille Peretti
92522 Neuilly-sur-Seine Cedex
Accueil Entreprises : 01 41 92 72 72
Ligne Directe : 01 41 92 70 20
Fax : 01 55 24 99 65
Web : www.michaelpage.fr