



# Transmettre sa passion et son savoir-faire

Reliva et l'Hôtel des  
Patients





# Un projet novateur et unique en Suisse

L'Hôtel des Patients de Lausanne a ouvert ses portes en octobre 2016 et est le fruit d'un partenariat entre notre entreprise Reliva, et le Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV). Quelques mois après l'ouverture de notre établissement, l'équipe de l'Hôtel des Patients a ressenti le besoin de transmettre sa passion et son savoir-faire à la jeune génération. L'envie de partager cet amour du métier qu'est le nôtre, celui de l'accueil hôtelier, celui du « prendre soin » de nos hôtes.



# Former

Offrir nos connaissances et notre savoir-faire, communiquer cet art de vivre et de recevoir nous semblait tout naturel. Notre équipe a donc décidé d'accueillir 3 jeunes en formations afin de partager nos valeurs.



# Nos apprentis

Sereina et Mathias sont tous deux apprentis « Spécialiste en hôtellerie » respectivement de 2<sup>ème</sup> et 1<sup>ère</sup> année. Leur apprentissage se déroule sur 3 ans, en alternance avec le CHUV et l'Hôtel des Patients pour la partie pratique et l'École à Martigny dans laquelle ils suivent les cours théoriques.

Adrian rejoindra quant à lui l'École Hôtelière de Lausanne.



Apprentie en Hôtellerie

Sereina



Apprenti en Hôtellerie

Mathias



Stagiaire, Ecole Hôtelière de Lausanne

Adrian

Apprentie de Spécialiste en Hôtellerie

# Sereina

L'apprentissage de spécialiste en hôtellerie contient le housekeeping, le service et la réception. Pendant les trois ans de formation les apprentis sont préparés pour les examens finaux comportant une partie théorique ainsi qu'une partie pratique: "Je perçois toutes les chambres nettoyées et les mises en place de tables comme une préparation aux examens. Lorsque je suis obligée d'apprendre toute la théorie par cœur pour mes cours, c'est la pratique qui me fait retenir les différents déroulements du métier. Par contre, notre comportement joue un rôle important afin d'obtenir le meilleur retour possible du client. Le but est de satisfaire pleinement nos hôtes en répondant à toutes leurs attentes."



Apprenti de Spécialiste en Hôtellerie

# Mathias

« L'hôtellerie est un métier qui nous permet de prendre confiance en soi. Par exemple, lorsque nos collègues plus expérimentés sont déjà occupés, il faut pouvoir se débrouiller par soi-même, tout en essayant de faire les bons choix pour la clientèle. De même, lorsqu'il y a beaucoup d'hôtes, il faut savoir être réactif et prendre des décisions rapides. C'est pour cela qu'il est primordial de se faire confiance et paraître sûr de soi devant eux.

Le plus important dans ce domaine est que nos hôtes aient le sourire en arrivant et en repartant de leur séjour parmi nous. Il est indispensable de faire tout le nécessaire pour que l'hôtel soit le plus accueillant et agréable possible, que ce soit à la réception, la qualité de leur chambre et dans un service irréprochable. »



Année préparatoire, Ecole Hôtelière de Lausanne

# Adrian

Si Sereina et Mathias ont choisi de faire un apprentissage, d'autres s'orientent vers des études plus longues. C'est le cas d'Adrian qui nous a rejoint en septembre 2018 et qui effectue un stage d'une année avant de faire son entrée à l'Ecole Hôtelière de Lausanne. Lui aussi découvre ainsi, sur le terrain, les joies et les difficultés du métier d'hôtelier : « Je me sens plus apte à entamer mes études avec les outils qui m'ont été transmis. Gérer mon stress au Service, apprendre le travail de groupe en Cuisines et la gestion de différents aspects de l'Hôtellerie en Réception va s'avérer extrêmement pratique pour mon futur professionnel dans le cadre du *Hospitality Management*. Le fait de travailler également avec des patients est une richesse pour les échanges humains. Savoir s'exprimer, satisfaire des clients tout en prenant soin d'eux est la clé de la réussite ».





# Une expérience professionnelle

Sereina, Mathias et Adrian font partie intégrante de notre équipe. Ils découvrent au quotidien leur futur métier : accueillir un client, nettoyer une chambre, dresser un buffet de petit-déjeuner, prendre une commande, servir un plat, gérer une réclamation... tant de petites choses qui vous paraissent peut-être insignifiantes et qui pourtant font de vous un client heureux et satisfait lorsque vous séjournez à l'hôtel !

Tous les collaborateurs de notre équipe vous le diront, c'est une chance pour nous de pouvoir accompagner ces jeunes gens dans leur apprentissage professionnel car ils sont un peu de nous... demain !

