

Baptistine Stauffer
12, rue Hoche
59800 Lille

“Job dans la ville jumelée”

Compte rendu de mon stage à l’hôtel Stern am Rathaus de Cologne



Etudiante à l’IESEG au campus de Lille, j’ai décidé de partir travailler cet été 2014 en Allemagne pour améliorer mon allemand et connaître une expérience professionnelle dans un pays étranger. Ce compte-rendu vous présentera tout d’abord en détail comment ce sont déroulées mes recherches de stage, puis je vous présenterai l’hôtel où j’ai effectué mon stage et la place que j’ai occupée pendant deux mois pour finir par mes impressions quant à ce stage.

1. Recherche de stage

En janvier 2014, j'ai décidé que je travaillerai en Allemagne cet été même. Projet ambitieux, j'ai envisagé tout de suite de travailler dans un hôtel, car je m'intéresse beaucoup au tourisme, à la gastronomie et à l'hôtellerie et ayant déjà travaillé dans un restaurant, je désirais désormais découvrir l'univers hôtelier.

J'ai tout d'abord rédigé mes CV et lettres de motivation et je les ai envoyés en tant que candidature spontanée à environ 50 hôtels en Allemagne. Pendant mes recherches, j'ai découvert le programme « Job dans la ville jumelée » de l'OFAJ si bien que j'ai postulé dans des hôtels à Cologne, ville jumelée avec Lille, espérant ainsi pouvoir participer à ce programme.

J'ai reçu beaucoup de réponses, mêmes si la plupart étaient négatives, je recevais des réponses d'encouragement. Deux hôtels dans la Forêt Noire m'ont proposé des entretiens et l'hôtel Stern am Rathaus à Cologne m'a fait une proposition. Je suis allée faire les entretiens dans les hôtels dans la Forêt Noire, entretiens qui se sont très bien déroulés. Je pouvais donc faire mon choix et j'ai choisi l'hôtel Stern am Rathaus à Cologne. L'hôtel est plus petit que les deux autres et leur proposition était plus intéressante, d'autant que je pouvais ainsi participer au programme « Job dans la ville jumelée » de l'OFAJ.

Voici la proposition que m'a faite l'hôtel Stern am Rathaus : Employée du 15 juin au 15 août 2014, je devrais occuper les postes de serveuses et femme de chambre, à raison d'environ 6 heures par jour et 5 jours de travail par semaine. Je serais rémunérée 600 € et hébergée gratuitement.

Je me réjouissais de cette offre et de pouvoir découvrir Cologne. Pendant mon année de Seconde au lycée, j'ai effectué l'échange Sauzay à Göttingen, et ayant donc passé un trimestre dans le système scolaire allemand, je me réjouissais de pouvoir découvrir pendant deux mois l'univers professionnel allemand.

2. Présentation de l'hôtel

L'hôtel Stern am Rathaus se situe dans le centre ville de Cologne, à deux pas de l'hôtel de ville et de la célèbre et imposante cathédrale. Ce petit hôtel un établissement trois étoiles et reçoit les meilleures critiques des clients sur TripAdvisor et Booking pour les hôtels de la ville.

L'hôtel propose le petit-déjeuner mais pas de demi-pension, le restaurant qui existait auparavant, a été supprimé suite aux rénovations de l'hôtel en 2011. C'est un hôtel très moderne qui ne dispose que de huit chambres, réparties sur 3 étages et pas d'ascenseur.



Chambre simple

3. Poste occupé au sein de l'hôtel Stern am Rathaus

Mes tâches à l'hôtel Stern am Rathaus étaient très diversifiées. La plupart du temps, je préparais le petit-déjeuner et faisais le service le matin mais j'ai aussi occupé la place d'aide de femme de chambre pendant deux semaines et je devais un jour par semaine faire le ménage à l'hôtel. Ces tâches diversifiées s'expliquent du fait des congés d'été de mes collègues, la femme de ménage était partie en congé, j'ai dû la remplacer.

Description des différents postes :

Préparation du petit-déjeuner et service

Mes horaires lorsque je devais préparer le petit-déjeuner et servir commençaient à 6h30 pendant la semaine (7h pendant le week-end) et finissaient à 12h30 pendant la semaine (13h pendant le week-end), soit 6 heures de travail.

Les horaires du petit-déjeuner pour les hôtes étaient à 7h30 la semaine, 8h le week-end jusque 10h30 la semaine et 11h30 le week-end. Ainsi cela nous laissait une heure le matin pour préparer et ensuite environ 1h30-2h pour tout ranger et préparer les « daily special » du lendemain.

Le petit-déjeuner offert par l'hôtel Stern am Rathaus est un buffet continental très copieux. Au menu, des Brötchen, du pain fait maison et de la brioche, confitures et pâte à tartiner noisettes fait maison, assiettes de charcuterie et de fromage, légumes et salades de fruits, œufs aux choix et des spécialités quotidiennes et du yaourt fait maison.

Comme vous le constatez, beaucoup d'éléments de ce buffet sont fait maison si bien que nous avions du travail à faire quotidiennement. Concernant les spécialités quotidiennes, nous avons un planning hebdomadaire avec ce qui correspondait pour chaque jour, avec une spécialité chaude et une spécialité froide.

Spécialités chaudes : Muffins, gaufres, quiche, clafoutis aux cerises, crêpes, ...

Spécialités froides : pudding au chocolat, brochettes de tomates mozzarella, salade de charcuterie, assiette de saumon, ...

En fonction de notre goût et de nos avions, nous avons la possibilité de prendre des libertés quant à ces spécialités quotidiennes. Par exemple, j'ai voulu faire un gâteau au yaourt accompagné de coulis de fruits rouges un jour et mes collègues se sont réjouis de cette initiative.



Voici le buffet du petit déjeuner à l'hôtel Stern am Rathaus.

Lorsque les hôtes arrivaient, nous leur demandions ce qu'ils désiraient en boisson chaude (café, thé, chocolat chaud...) et aussi s'ils désiraient des œufs, brouillés ou sur le plat.

La plupart des hôtes venant à notre hôtel parlent anglais, aussi j'ai pu aussi bien améliorer mon anglais que mon allemand. Des hôtes externes, qui n'hébergeaient pas à l'hôtel peuvent aussi venir profiter d'un petit-déjeuner à l'hôtel.

Ce poste m'a été très sympathique et j'ai rapidement été à l'aise, tant au contact avec les clients que pour la gestion du buffet et de la cuisine. C'est un domaine qui me plaît et j'ai beaucoup apprécié effectuer ces tâches.

Aide de femme de chambre

J'ai consacré la deuxième semaine de mon séjour à Cologne et la dernière semaine de juillet à aider la femme de chambre. La première semaine où j'ai occupé ce poste correspondait à une semaine d'initiation, la femme de chambre m'a montré son travail quotidien et nous nous répartissions les tâches. Pendant la dernière semaine de juillet, nous avons du faire un nettoyage de fond, c'est-à-dire nettoyer tout ce qui n'a pas besoin d'être nettoyé quotidiennement mais doit l'être régulièrement (par exemple le haut des armoires, là où un petit espace sépare la planche du plafond).

Le poste de femme de chambre est très épuisant, beaucoup plus que de préparer le petit-déjeuner. L'hôtel n'a que huit chambres mais cela demande déjà énormément de travail et l'absence d'ascenseur rend la tâche plus difficile, car monter et descendre serviettes et draps fatigue beaucoup.

Femme de ménage

Pendant mes heures où je devais faire le ménage, je devais gérer mon temps pour nettoyer les toilettes au sous-sol, la salle de petit-déjeuner et les escaliers.

Ce travail n'était pas à proprement parler d'agréable mais il ne me dérangeait pas. La femme de ménage vient d'ordinaire trois heures par semaine pour tout nettoyer.

La cuisine est nettoyée au fur et à mesure chaque jour par ceux qui préparent le petit-déjeuner, lorsque nous attendons les hôtes ou lorsque nous avons fini tôt par exemple.

4. Mes impressions personnelles

Dans l'ensemble, je suis très satisfaite de mon stage à l'hôtel Stern am Rathaus.

Je ne l'ai pas encore précisé dans ce rapport mais j'ai été hébergé gratuitement par mes employeurs, Michael Meder et Manfred Moser. Je demeurais donc dans la vie privée et l'intimité de mes employeurs, ce qui me donnait une relation particulière avec eux car je les voyais même en dehors du travail.

Mes employeurs ont instauré une ambiance amicale et participative dans l'hôtel au sein de l'équipe si bien que je m'y suis sentie vite à l'aise et intégrée.

Des postes que j'ai occupés, j'ai préféré préparer le petit-déjeuner et servir. C'est le plus agréable des postes, fatigant car l'on doit rester debout et être au service des clients mais le dialogue est possible avec les hôtes et préparer les spécialités et le petit-déjeuner, quand on aime la cuisine, est très agréable.

A partir du moment où j'ai travaillé une semaine avec la femme de ménage, j'ai réalisé combien son travail était difficile et j'admire le courage qu'elle a. On peut imaginer que ce travail est difficile mais on ne peut le comprendre qu'après s'être nous aussi prêté au jeu et je n'ai plus considéré ce travail de la même manière après l'avoir fait. C'est très épuisant, il y a beaucoup de stress car on ne sait pas forcément quand les nouveaux hôtes arrivent, etc.

De plus, lorsque j'étais au service, le contact avec les hôtes est encourageant car ils communiquent le plaisir qu'ils ont à être dans l'hôtel, ils vous félicitent du service offert. C'est encourageant car nous faisons ce travail avant tout pour satisfaire les clients et donc qu'ils vous le communiquent, cela donne un but à satisfaire pour votre tâche.

Mes employeurs tenaient beaucoup à cœur la qualité de leur hôtel et aux commentaires que les hôtes publiaient après leur séjour chez nous. Chaque remarque leur était constructive et nous essayions une constante amélioration de notre service, de notre présentation du petit-déjeuner. M. Moser allait même jusqu'à récupérer des photos des décorations de petit-déjeuner que faisaient les hôtels concurrents pour nous inspirer et nous montrer que nous devons faire une belle décoration, oser les couleurs, toujours agrémenter de notes de couleurs et de condiments les assiettes de fromage et charcuterie par exemple.

J'étais parfois stressée au travail, quant à l'accueil des hôtes, pour leur départ et aussi par rapport à la qualité du petit-déjeuner. J'avais du mal au début de mon stage à pouvoir converser avec les hôtes, la barrière de la langue peut être dure et je ne savais pas forcément quoi dire pour entamer une conversation. J'ai appris au fur et à mesure de mon stage et j'ai trouvé très plaisant à pouvoir être à l'aise et discuter avec les hôtes.

Je suis heureuse de mon expérience, j'ai atteint mes objectifs, j'ai amélioré mon allemand et j'ai connu une expérience professionnelle particulière en Allemagne. J'ai découvert le monde hôtelier, les impératifs de qualité qui s'imposent dans un hôtel trois étoiles et l'atmosphère familiale d'un petit hôtel.

Je vous recommande vivement l'hôtel Stern am Rathaus, c'est un petit hôtel très charmant et vous y serez très bien accueilli.