

Deutsche Welle
« Learning By Ear »
Emploi et formation 05 : Tourisme – directeur d'hôtel

Texte : Alex Gitta, Ouganda

Rédaction : Ludger Schadomsky, Sandrine Blanchard, Ulrich Neumann, Maja Dreyer

Traduction : Julien Méchaussie

1 Narrateur + Introduction/Conclusion

1 Voice-over : William

Introduction

Bonjour et bienvenue dans « Learning By Ear » pour notre série d'émissions consacrée à l'emploi et la formation. Série dans laquelle nous vous présentons différents métiers qui seront peut-être une source d'inspiration pour vous, auditeurs, dans le choix de votre future carrière ? Nous partons aujourd'hui à la rencontre de William Mpungu Sebyala, jeune directeur d'hôtel en Ouganda.

Musique - court

Comment faire un tourner un hôtel dans un pays en développement comme l'Ouganda ? Mis à part les touristes étrangers, il y a peu d'habitants locaux qui peuvent se permettre de dormir dans ce type d'établissement. Mais la nature encore vierge de l'Ouganda laisse espérer une croissance rapide du secteur touristique.

1. Atmo oiseaux (faible en arrière-plan)

L'un de ces lieux où s'expose cette nature si prisée des touristes se trouve sur les rives du Lac Victoria, le plus grand lac d'Afrique. C'est là qu'on y trouve le « Ranch on the Lake », comprenez ranch au bord du lac, un hôtel luxueux situé à 24 kilomètres de Kampala, la capitale ougandaise. Son responsable, qui va nous faire connaître ce lieu, s'appelle William Mpungu Sebyala. Habillé d'un costume noir et d'un tee-shirt blanc, William s'arme de son plus beau sourire pour nous décrire son lieu de travail.

2. Son William :

Le « Ranch on the Lake » est un lieu unique en son genre. Un lieu à la fois en pleine nature avec de multiples espèces d'oiseaux, des plantes variées et pourtant proche des centres urbains. C'est plus qu'un hôtel. Quand on vient ici, c'est pour vivre une expérience unique... que l'on ne retrouvera pas ailleurs.

Les nombreuses espèces d'oiseaux présentes sur le site sont la plus grande source de profits pour l'hôtel. Les clients viennent pour échapper à l'environnement bruyant de Kampala et profiter de la nature.

Le « Ranch on the Lake » est placé, comme son nom l'indique, à un endroit stratégique : les hauteurs du Lac Victoria. Il offre un point de vue sur les nombreuses collines vers l'ouest et les vastes étendues d'eau calme vers l'est. Des eaux riches en poissons qui attirent les oiseaux en quête de nourriture.

L'hôtel a même gagné le surnom de « maison des oiseaux » tant les espèces ayant élu domicile dans les environs sont variées.

3. Atmo Oiseaux (voir plus haut)

William Mpungu Sebyala dirige le secteur marketing du « Ranch on The Lake ». Mais il y a également occupé dans le passé le poste de directeur. Soit les deux emplois les plus difficiles à assurer qui soient.

Et pour William, venir travailler au « Ranch on the Lake » est chaque jour un véritable bonheur.

4. Son William:

L'hôtellerie est un secteur à la fois éprouvant et passionnant. Si vous voulez que vos clients reviennent, il faut leur proposer le meilleur service qui soit et si vous ne donnez pas le meilleur de vous-même, vous allez avoir rapidement de gros problèmes. Mais d'un autre côté, vous rencontrez des gens d'horizons très différents, des gens que vous n'auriez jamais connus sans être dans cette branche et avec qui on se lie d'amitié. Vous savez, j'ai des amis en Amérique et en Asie qui sont déjà venus et qui reviennent ici.

On pourrait s'imaginer que William Mpungu fait ce métier surtout parce qu'il lui permet de bien gagner sa vie... sa passion ne se résume pas à l'appât du gain:

5. O-Ton William:

J'aime vraiment mon travail. J'y apprends beaucoup. Je ne le fais pas seulement pour l'argent mais aussi pour toutes ces choses que je ne pourrais pas apprendre à l'école. Ce que j'apprends ici, c'est bon pour les affaires donc pour les clients.

6. Atmo bruit de pas

William va de chambre en chambre, s'assure que tout est en ordre pour accueillir les nouveaux venus. Il a dû s'habituer à un emploi du temps chargé.

7. O-Ton William:

Je travaille six jours sur sept. Je dois être au bureau à 7h30 où je conduis la réunion de l'équipe. Ensuite, la journée se déroule en rencontrant les clients, je m'assure qu'ils ne manquent de rien et que le service leur convient. Je quitte mon travail à 17 heures, normalement, mais il y a des jours où je reste jusqu'à minuit. Ça dépend des fois.

Une industrie des services qui n'a cependant pas que des mauvais côtés.

8. Atmo vagues

Le « Ranch on the Lake » dispose d'un accès direct au lac qui offre à William lors de chacune de ces journées de travail, une vue sublime.

9. Son William :

Je conseille bien sûr aux jeunes qui nous écoutent d'embrasser cette carrière. Je ne parle pas du côté financier mais des amis que l'on peut se faire et garder sur la durée. Tout ça apporte une énergie positive et vous rend la vie belle.

Mais tout n'est pas rose pour autant. Satisfaire les clients est un travail difficile.

10. Son William:

Je vois ça comme des chances à saisir pour donner le meilleur de soi. Les clients veulent un service de qualité et je suis là pour leur donner. C'est comme une expérience, un cycle : le client vient, profite de nos services et s'en va. Ce cycle est achevé si tout a marché comme prévu. Mais s'il y a des problèmes à un moment donné, la machine s'enraye et l'expérience tourne court.

Dans toute entreprise, il est important que chaque employé joue parfaitement sa partition et William, lui, doit s'assurer que l'argent rentre.

11. Son William

Je travaille ici depuis quatre ans et je suis heureux de voir que les propriétaires veulent faire passer cet hôtel en cinq étoiles. Ce n'est pas l'argent qui est la plus belle des récompenses mais quand les clients sont satisfaits. Maintenir des bonnes relations avec eux, avec tous ces gens venus du monde entier, c'est ça mon moteur.

William nous a dit qu'il avait acquis de nombreuses compétences dans son travail qu'il n'aurait pas pu apprendre à l'école. Dans sa branche, il faut pouvoir emmagasiner un maximum de connaissances. L'une d'entre elles est de pouvoir travailler sous pression et de savoir gérer le stress.

12. Son William

En s'engageant dans le secteur hôtelier, on fait le choix d'un environnement propice pour exercer ces facultés de communication. Etre capable de régler des problèmes rapidement, travailler en équipe, être en relation avec des personnes venant de milieux très différents... C'est un travail gratifiant qui est aussi très exigeant. Le tout procure une pression positive nécessaire quand on est jeune. Une pression qui permet chaque jour de relever de nouveaux défis.

Conclusion (Musique en fond, diminue)

Come vous venez de l'entendre, William nous a parlé de son métier dans un hôtel en Afrique. Un métier difficile mais très enrichissant qui peut aussi être plein de surprises. Le continent regorge de forêts naturelles et de rivières que rêvent de voir beaucoup de gens. Alors, si vous aussi vous voulez percer dans ce secteur porteur en Afrique, il vous faudra donner le meilleur de vous-même et faire tout pour attirer les touristes vers un Continent classé au rang de pauvre mais qui détient un potentiel énorme grâce à sa nature. C'est aussi le message de Mamy ANDRIAMPARANY, Chef de Service des Travaux et du Marketing, à l'Institut National du Tourisme et de l'Hôtellerie de Madagascar. Solo Ramaholy l'a rencontré à Antananarivo :

Frz_Beruf_ITW Tourisme Madagascar	Ramaholy 2'39
--	----------------------

C'est la fin pour aujourd'hui de Learning by Ear et de la série consacrée à l'emploi et à la formation. Merci de nous avoir accompagnés. Vous trouverez de nombreuses informations sur cet épisode et les précédents sur notre site Internet : www.dw-world.de/lbe

Une adresse à laquelle vous pouvez aussi écouter ou réécouter nos programmes et nous faire part de vos commentaires. A très bientôt !