

# Hostessa

516903

Inna nazwa zawodu: nie występują

## Zadania i czynności

**Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

Zadaniem hostessy jest reklamowanie i promowanie określonego produktu usługi lub też samej firmy. Celem jej pracy jest zwiększenie sprzedaży, przywiązanie klienta do określonej marki, wprowadzenie na rynek nowego produktu oraz zebranie opinii klientów na temat danego produktu / usługi. Hostessa może pracować w różnych miejscach: w marketach, w domach towarowych, w centrach handlowych, na targach, wystawach i imprezach promocyjnych, a także w klubach i restauracjach, na lotniskach oraz na wolnym powietrzu.

Ze względu na zakres obowiązków hostessy dzieli się na następujące kategorie:

- hostessa marketowa- zajmuje się promocją różnych produktów, pracuje w supermarketach oraz centrach handlowych
- hostessa targowa- zajmuje się obsługą stoiska na targach handlowych, wystawach i konferencjach
- hostessa sprzedażowa- zajmuje się promocją jednego określonego produktu np. samochodu, sprzętu AGD lub RTV, pracuje w centrach lub sieciach handlowych

Podczas imprez promocyjnych zadaniem hostessy jest prezentowanie towaru (usługi) lub tylko udzielanie o nim informacji. Może też zachęcać do degustacji oraz rozdawać próbki danego produktu. Hostessa udziela klientowi pomocy w zakupach - wskazuje poszukiwany towar, prezentuje produkt i zachęca do jego kupna.

Do jej zadań należy m.in.: zachęcanie do odwiedzenia wystawy, informowanie o prezentowanych towarach i usługach, wskazywanie właściwego folderu czy reklamówki, witanie zaproszonych gości, przygotowanie poczęstunku i jego podanie. Zadaniem hostessy zatrudnionej na targach, kongresach itp. jest również zajmowanie gości rozmową w językach obcych, niekiedy może spełniać rolę tłumacza, opiekuna gości zagranicznych, przewodnika po stoiskach targowych. Hostessa, która zajmuje się gośćmi przyjeżdżającymi na zjazdy, wystawy, ułatwia im poruszanie się po dworcu lotniczym, kolejowym, jak i w budynku, w którym odbywa się impreza. Często hostessy są zatrudniane na różnego rodzaju pokazach w charakterze modeli- np. pokaz fryzur lub jako osoby do wręczania nagród i kwiatów.

Podczas imprez tematycznych takich jak np. Dzień Dziecka, jak też specjalnych promocjach skierowanych do rodziców i ich dzieci hostessa pełni rolę animatorki zabaw i opiekunki do dzieci. Wówczas jej zadaniem jest organizowanie zabaw, gier i zajęć przeznaczonych dla dzieci (gry planszowe, kolorowanki, zabawy w specjalnie przygotowanych kąciach zabaw, układanie klocków, oglądanie filmów, wydawanie balonów). W takiej sytuacji preferowane są osoby z przygotowaniem pedagogicznym.

## **Środowisko pracy**

**Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

### **ŚRODOWISKO PRACY**

#### **Warunki materialne**

Hostessy pracują w różnych miejscach: w halach targowych, domach towarowych i supermarketach, centrach kongresowych, w hotelach i restauracjach oraz na wolnym powietrzu.

Warunki pracy hostessy są różnorodne, czasami mogą być dość uciążliwe, np. przebywanie przez wiele godzin w pomieszczeniach niewystarczająco wentylowanych (hale targowe), zadymionych (kluby), o dość wysokim nasileniu hałasu (targi, imprezy promocyjne), czy też o niskiej temperaturze powietrza (na wolnym powietrzu). Jednakże w większości sytuacji miejsce pracy hostessy charakteryzuje wysoki standard wyposażenia wewnątrz, który muszą spełniać budynki spełniające funkcje reprezentacyjne (sale kongresowe) i usługowe (hotele, restauracje). W takich miejscach nie występują czynniki szkodliwe – zagrażające zdrowiu.

Bez względu na warunki hostessa musi pamiętać o reprezentacyjnym wyglądzie (eleganckie ubranie, przyjazny wyraz twarzy).

#### **Warunki społeczne**

Hostessa ma nieustanny kontakt z ludźmi - udziela informacji, zachęca do kupna, doradza, rozmawia, odpowiada na pytania, pomaga zorientować się w obcym miejscu, opiekuje się zaproszonymi gośćmi jak również dziećmi.

W zawodzie tym niezwykle istotna jest umiejętność nawiązania kontaktu z drugim człowiekiem, prowadzenia rozmowy, a także wysoka kultura osobista, umiejętność taktownego zachowania się w różnych sytuacjach.

W zależności od rodzaju zlecenia hostessa może wykonywać pracę indywidualnie lub zespołowo.

#### **Warunki organizacyjne**

Zazwyczaj godziny pracy są zmienne, uzależnione od zlecenia (targi, imprezy promocyjne). Praca może mieć charakter zmianowy, np. w wielkich domach towarowych, może być wykonywana zarówno w dzień, jak i w nocy, np. w porcie lotniczym. Hostessa pracuje zarówno w dni powszednie, jak i dni wolne (soboty, niedziele i święta). Otrzymywane zlecenia mogą wymagać wyjazdów, zazwyczaj jednak na niewielkie odległości poza stałe miejsce zamieszkania. Hostessa może pracować nawet do dwunastu godzin dziennie.

W pracy wymagane jest od hostessy ubranie reprezentacyjne. Preferowany jest skromny makijaż, brak biżuterii i ozdób (np. tipsów). W zależności od instytucji różne są wymagania i wzorce. Istnieją instytucje i firmy, które używają charakterystycznego stroju dla hostessy, jednakowego na całym świecie (określony kolor i fason kostiumu).

Hostessa, w zależności od powierzonych jej zadań, może mieć pracę mniej lub bardziej zrutynizowaną. Choć zazwyczaj jej praca jest nadzorowana jedynie symbolicznie, rzadko ma pełną swobodę, co do sposobu wykonania zadań. Przed akcją promocyjną hostessa dostaje materiał szkoleniowy, który musi opanować. W materiałach tych zawarte są informacje o firmie, produkcie lub usłudze, który ma reklamować wraz z gotowymi schematami wypowiedzi. Jednak podczas wykonywania obowiązków powinna ją cechować duża samodzielność, szybki refleks i łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą (np. gdy rozmawia z kilkoma klientami naraz). Po pracy hostessa zdaje raport dotyczący przebiegu promocji, w którym zawarte są informacje o przepracowanych godzinach, ilości sprzedanego towaru czy też opinie klientów na temat produktu /usługi.

## **Wymagania psychologiczne**

### **Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

Niezbędne w tym zawodzie są: umiejętność nawiązywania kontaktu i porozumiewanie się z innymi ludźmi. Przydatne są zdolności językowe, łatwość wypowiadania się, umiejętność przekonywania, wpływania na opinie innych.

Hostessę powinny zatem charakteryzować wysoka kultura osobista, zdolność rozumienia innych, cierpliwość oraz pogodne usposobienie. Hostessa musi być taktowna, mieć wyczucie i wiedzę o formach zachowań towarzyskich w różnych sytuacjach, wobec ludzi z różnych krajów i kultur.

Wszystkie te cechy wpływają bardzo pozytywnie na klientów, tworzą atmosferę spokoju i zaufania, wrażenie profesjonalizmu obsługi.

Elementarne znaczenie ma zdolność przekonywania innych, ponieważ celem pracy hostessy często jest zachęcenie klienta do kupna określonego produktu lub usługi.

Ze względu na stałe kontakty z ludźmi hostessa jest narażona na różne sytuacje konfliktowe (zdenerwowani i nieuprzejmi klienci ) dlatego powinna być opanowana i zrównoważona emocjonalnie.

Ważnymi cechami w tym zawodzie są też: samodzielność, podzielność uwagi (zajmowanie się kilkoma klientami lub sprawami jednocześnie), spostrzegawczość i szybki refleks (które ułatwiają dostrzeżenie różnych potrzeb klienta i szybką na nie reakcję), łatwość płynnego wypowiadania się, poprawne oraz jasne formułowanie zdań.

Hostessa powinna posiadać umiejętność pracy w szybkim tempie i jednocześnie być wytrzymała na długotrwały wysiłek.

## **Wymagania fizyczne i zdrowotne**

### **Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

Pracę hostessy zalicza się do prac średnio lekkich. Najistotniejsze znaczenie w tym zawodzie ma ogólna dobra sprawność fizyczna, w szczególności duże znaczenie ma dobra sprawność układu kostno-stawowego. Hostessa pracuje w ciągłym ruchu, przeważnie na stojąco. Dodatkowym utrudnieniem jest używanie stroju reprezentacyjnego bez względu na panujące warunki klimatyczne (np. upały) oraz

niezdrowego eleganckiego obuwia (buty na wysokim obcasie).

Istotne dla hostessy są również dobry wzrok i słuch (rozmawia i udziela informacji wielu osobom). Wady wymowy i słuchu stanowią przeciwwskazanie do podjęcia pracy w tym zawodzie. Hostessa powinna posiadać ponadto odpowiednią prezencję: szczupła, proporcjonalna budowa ciała, wzrost powyżej 175cm. Zobowiązana jest do szczególnego dbania o wygląd. Przeciwwskazaniem są także choroby układu nerwowego (epilepsja, choroby psychiczne), nadpobudliwość psychoruchowa, duża wada wzroku, choroby skóry, choroby reumatyczne.

## **Warunki podjęcia pracy w zawodzie**

### **Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

W zawodzie hostessy najczęściej zatrudnia się osoby w wieku 16 do 26 lat, preferowane są kobiety, choć coraz częściej zdarza się, że zleceniodawca potrzebuje mężczyzn (tak zwani gości, promotorzy). Osoby, które nie ukończyły 18 roku życia muszą mieć zgodę rodziców na podjęcie pracy.

Minimalny poziom wykształcenia nie jest określony, ale większość pracodawców wymaga średniego wykształcenia, stawiając dodatkowe wymagania w zależności od charakteru pracy hostessy. Jednym z najistotniejszych i najczęściej stawianych warunków jest znajomość języków obcych. Inne warunki podjęcia pracy to: odpowiednia prezencja, elegancja i wdzięk, pozytywne nastawienie do ludzi, wysoka kultura osobista, komunikatywność, umiejętność obcowania z ludźmi. Przed podjęciem pracy konieczne jest ukończenie kursu BHP oraz posiadanie aktualnej książeczki minimum sanitarnego.

Umiejętności zawodowe można zdobyć podczas szkoleń i kursów dla hostess, modelek i fotomodelek organizowanych przez agencje artystyczne, które następnie oferują zatrudnienie w okresie targów i imprez promocyjnych.

## **Możliwości awansu w hierarchii zawodowej**

### **Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

W zawodzie hostessy istnieją ograniczone możliwości rozwoju kariery zawodowej oraz awansu w hierarchii organizacyjnej ze względu na tymczasowość zatrudnienia oraz ograniczenia wiekowe. Awansem może być natomiast możliwość zatrudnienia u atrakcyjniejszego i bardziej prestiżowego pracodawcy (duże, reprezentacyjne stoisko targowe, uznana firma). Zdobycie kontaktu, zwrócenie na siebie uwagi i zaprezentowanie swoich możliwości w obsłudze gości stwarza często możliwość zatrudnienia w prestiżowej firmie.

## **Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych**

### **Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

W zawodzie hostessy pracę podejmują przede wszystkim osoby młode. Nie jest określona górna granica wieku, do której możliwe jest uzyskanie zatrudnienia jednak praktycznie można ją określić na 30 lat. Ta bariera wynika z założenia, że hostessa powinna być osobą młodą, o atrakcyjnym wyglądzie.

## **Możliwości zatrudnienia**

### **Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

Hostessa znajduje zatrudnienie przede wszystkim na targach, wystawach, kongresach, imprezach promocyjnych, w restauracjach i klubach oraz supermarketach i dworcach lotniczych. Możliwości samozatrudnienia w tym zawodzie są ograniczone. Szczególnym przypadkiem jest zakładanie przez hostessy agencji zajmujących się obsługą imprez targowych i promocyjnych. Zarobki zależą w dużej mierze od umiejętności i kwalifikacji hostessy ( wyższe umiejętności dają możliwości zatrudnienia u atrakcyjnego pracodawcy, co zapewnia również lepsze warunki płacowe).

Hostessy są wynagradzane za przepracowane godziny lub dniówki. Stawki zależą od warunków pracy, rodzaju promocji oraz zleceniodawcy. Zazwyczaj stawka za dzień pracy wynosi od kilkudziesięciu, do kilkuset złotych, jednak te najwyższe stawki zdarzają się raczej rzadko.

W związku z tym, że praca i zarobki są zazwyczaj nieregularne, zawód ten jest przez dużą część kobiet (zwłaszcza tych najmłodszych) traktowany jako forma pracy dodatkowej.

## **Zawody pokrewne**

### **Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

stewardesa

modelka

kelnerka

sprzedawca

## **Polecana literatura**

### **Ostatnia aktualizacja - 09.2009**

·Jan Batorski, *Jak oczarować Klienta, techniki sprzedaży*, Złote Myśli 2008

·Rafał Graj, *Uwodzicielska sprzedaż*, Złote Myśli 2008