



## Directeur (trice) / Responsable d'hébergement

### Missions Générales

- Est en charge de l'organisation et de la qualité des prestations offertes à la clientèle par les services Réception, Réservation, Room Service et Etages
- Est le garant des résultats tant économiques que qualitatifs de son département
- Participe à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie de l'hôtel
- Pilote l'animation et la mise en place des projets et points d'identité de la marque et du Groupe sur l'ensemble des services de l'hébergement (par exemple pour la France : Clés de la ville, certification de service, démarche 10/10...)
- Est garant du respect des procédures d'audits internes et externes (résavision, basic vision...)

### Principales responsabilités

#### Relation client

---

- Initie et participe au relationnel fort avec le client tout au long de son séjour afin de le fidéliser
- Rencontre quotidiennement les clients de l'hôtel grâce à sa présence régulière dans le hall et à la réception de l'hôtel
- Veille à ce que l'accueil du client soit chaleureux et personnalisé
- Connaît les habitudes des clients réguliers et transmet les consignes aux différents services du département
- Gère les réclamations clients lorsque celles-ci n'ont pas pu être prises en charge par ses collaborateurs

#### Technique métier / production

---

- Est responsable du bon fonctionnement des services et entre eux
- S'assure que tous les référentiels de la marque soient correctement et régulièrement appliqués
- S'assure du bon suivi de la clientèle et des prestations qui lui sont proposées
- Contrôle l'organisation du travail et le fonctionnement de l'ensemble de son département
- Effectue quotidiennement une synthèse de l'activité et des événements passés auprès du Directeur Général et participe à la politique de place

#### Management des équipes

---



## Directeur (trice) / Responsable d'hébergement

- Implique et motive ses équipes
- Veille à l'adéquation entre les effectifs et l'activité de l'hôtel
- Recrute ses chefs de service
- Valide le recrutement de l'ensemble des membres de l'équipe
- Participe à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan de formation pour son département
- Procède aux entretiens annuels d'évaluation de ses collaborateurs directs, fixe leurs objectifs et les accompagne dans la réalisation de leur projet professionnel
- Valide les entretiens d'évaluation effectués par ses chefs de service (réception et étages)
- Organise et anime des réunions d'information et d'échanges avec ses équipes
- Veille à créer une bonne ambiance de travail
- Supervise et coordonne les services : s'assure de leur bonne organisation et de leur bon fonctionnement
- Respecte et fait respecter les règles en matière de droit du travail



# Directeur (trice) / Responsable d'hébergement

## Commercial / Vente

---

- Participe à l'élaboration du plan marketing et du plan d'actions commerciales de l'établissement
- Optimise le taux d'occupation de l'établissement
- Veille à la mise en œuvre de la politique commerciale définie par la marque et l'établissement
- Participe activement à la politique de place
- Contrôle régulièrement la qualité des prestations offertes, par le biais des commentaires clients et des audits de qualité
- S'informe régulièrement sur sa concurrence
- S'implique dans l'environnement local afin d'en connaître les attentes
- Effectue une veille permanente de la distribution de l'hôtel sur internet

## Gestion

---

- Elabore le budget annuel du département et en assure le suivi
- Met en place la politique tarifaire hébergement en cherchant à optimiser le REVPAR
- Veille à l'adéquation des effectifs par rapport à l'activité tout en respectant le budget établi
- Effectue des contrôles ponctuels sur les encaissements, les rapports d'activité, etc.
- Contrôle et analyse les tableaux de bord réalisés par ses chefs de service
- Participe aux réunions "débiteurs" et effectue un contrôle rigoureux sur les dossiers litigieux
- Analyse les résultats et prend les mesures correctrices nécessaires au cours de l'année
- Décide du choix des investissements du département en accord avec sa Direction

## Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

---

- Fait respecter l'application des règles en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Connaît les règles de sécurité et veille à leur application
- Veille à la sécurité des biens et des personnes
- Respecte les engagements de la "Charte Environnement" pris par l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)

## Rattachement

Directeur de l'hôtel

## Profil requis

## Formation / Expériences professionnelles

---



## Directeur (trice) / Responsable d'hébergement

- Bac + 2 à Bac + 4, BTS à Maîtrise d'Hôtellerie - Restauration ou Ecole de management hôtelier
- Expérience professionnelle de 5 à 10 ans + une connaissance parfaite des métiers de l'hébergement

Bonne connaissance du revenue management

- Expérience préalable de l'encadrement d'une équipe indispensable
- Maîtrise de l'environnement Windows, du PMS, de Hotix, de Tars On Line et des nouvelles technologies
- Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel
- Troisième langue souhaitée



## Directeur (trice) / Responsable d'hébergement

### Aptitudes / Qualités

---

- Gestionnaire
- Capacité d'analyse et d'anticipation
- Capacité d'écoute et de dialogue
- Prise d'initiative et de décision
- Rigueur et méthode
- Diplomatie et maîtrise de soi
- Leadership
- Résistance au stress
- Bon niveau de culture générale

***Ce descriptif, non exhaustif, a par nature un caractère évolutif compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement***