



Chef de réception

Missions Générales

- Est garant du bon déroulement du séjour du client dans l'hôtel
- Manage et motive les équipes de la réception pour offrir une prestation de qualité au client
- Est garant de la réalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs de son service
- Développe le chiffre d'affaires par son action de vente et de gestion du CA hébergement de l'hôtel (Revenue Management)
- Fait vivre les projets et points d'identité de la marque et du groupe (Clés de l@ Ville, Certification de services pour la France et A/Club ...)

Principales responsabilités

Relation client

- Etablit un relationnel de qualité avec le client, tout au long de son séjour, afin de le fidéliser
- Prend en compte et anticipe les besoins du client
- Gère les réclamations lorsque celles-ci n'ont pu être prises en charge par ses collaborateurs et y apporte rapidement une solution.
- Véhicule l'image de l'hôtel.

Technique métier / production

- Est garant de la bonne application de la politique tarifaire de l'hôtel (valeur des tarifs, ouverture et fermeture des tarifs)
- Veille à la mise à jour de la data base
- Effectue et veille à la présence et à l'actualité des documents mis à disposition du client
- Veille à la mise à jour et à la cohérence des informations contenues dans le lutrin ou le e-lutrin
- Etablit les règles et process en matière de délogement et surbooking
- Veille au respect de l'application des procédures d'audits internes

Management des équipes / implication transverse

- Développe la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail
- Participe ou valide les recrutements
- Organise l'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Elabore et/ou Contrôle les plannings de travail en cohérence avec la prévision d'activité
- Assure les entretiens annuels d'évaluation et fixe les objectifs aux collaborateurs
- Elabore les plans de formation et en assure la réalisation et le suivi
- Favorise le développement des compétences de ses collaborateurs et les accompagne dans leur évolution professionnelle
- Applique la législation du travail

Commercial / Vente

- Participe activement avec le responsable hébergement ou le directeur à la politique tarifaire de l'hôtel
- Forme son équipe sur les argumentaires de vente et s'assure de la mise en application
- Fixe à son équipe les objectifs de remplissage et de prix moyen du jour à réaliser
- S'assure que le programme de fidélité de la marque et/ou du Groupe est valorisé auprès des clients
- Favorise une bonne synergie de place par la dynamisation du renvoi inter-hôtels par son équipe



Chef de réception

Gestion

- Veille au respect des procédures en matière de facturation et d'encaissement
- Tient à jour ses tableaux de bord (chiffres d'affaires, taux d'occupation, prix moyen par chambre, prévisions d'activités, planning des effectifs, etc.).
- Elabore son budget annuel pour son service, analyse les résultats et y apporte les actions correctives si nécessaires.
- Optimise la gestion des effectifs de son service
- Est garant de la bonne gestion de son département

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

- Est garant de la propreté de son lieu de travail
- Applique et s'assure de l'application des règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Respecte et veille au respect des engagements de la « Charte Environnement » pris sur l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)
- Est responsable de la sécurité des biens et des personnes dans son périmètre

Rattachement

En fonction de l'établissement

Profil requis

Formation / Expériences professionnelles

- Du BTS à la licence professionnelle hôtellerie restauration et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité quelle que soit sa formation initiale après validation de ses aptitudes et expérience
- Expérience significative dans un métier de contact
- Expérience de management d'équipe
- Maîtrise de l'environnement informatique
- Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel (une troisième langue est un plus)

Aptitudes / Qualités

- *Capacité d'anticipation*
- *Esprit d'équipe*
- *Sens de l'accueil et du service*
- *Leadership*
- *Rigueur et sens de l'organisation*
- *Esprit commercial*
- *Bon gestionnaire*
- *Sens de l'éthique et de l'exemplarité*
- *Excellente présentation*
- *Résistance au stress*

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