



Réceptionniste

Missions Générales

- Accueille et prend en charge le client depuis son arrivée jusqu'à son départ
- Contribue à la satisfaction permanente du client en assurant une prestation de qualité tout au long de son séjour
- Contribue à la réalisation des objectifs qualitatifs et quantitatifs de son service

Principales responsabilités

Relation client

- Accueille le client dès son arrivée avec prévenance et attention.
- Contribue, par une relation chaleureuse et personnalisée, à sa fidélisation.
- Prend en compte et anticipe les besoins du client
- Gère les objections et/ou remarques éventuelles du client ; veille à apporter une réponse dans le meilleur délai possible
- Véhicule l'image de l'hôtel
- Contribue à faire vivre les concepts de la marque au quotidien (Clés de l@ Ville, démarche 10/10 pour la France, Certification de services, A/Club ...).
- Respecte l'ensemble des engagements de réservation (basic vision ou résavision ... en fonction des pays).

Technique métier / production

- Assure les opérations liées à l'accueil et au départ du client dans le respect des procédures internes
- Renseigne le client sur les conditions de séjour, les formalités et les services proposés par l'hôtel
- Gère les appels téléphoniques
- Applique les procédures d'audits internes
- Transmet les informations nécessaires aux autres services (étages, technique,...) et aux autres membres de son service
- S'assure de la disponibilité et de l'actualité des documents mis à disposition du client
- Effectue la mise à jour des informations contenues dans le lutrin ou le e-lutrin
- Peut, selon le type d'établissement, effectuer les prises de réservation

Commercial / Vente

- Valorise les différentes prestations de l'hôtel pour optimiser les ventes
- Applique et argumente la politique tarifaire de l'hôtel afin d'optimiser le Revpar
- Valorise le programme de fidélité de la marque et/ou du Groupe et adapte ses argumentaires en fonction des besoins du client
- Contribue à la synergie de place par la dynamisation du renvoi inter-hôtels (RIH).

Gestion

- Respecte les procédures en matière de facturation et d'encaissement
- Gère le fonds de caisse qui lui est confié
- Peut être en charge de la préparation et de l'envoi des factures "débiteurs divers"



Réceptionniste

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

- Veille à la propreté de son lieu de travail
- Connait et applique les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Veille à la sécurité des biens et des personnes
- Respecte les engagements de la « Charte Environnement » pris sur l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)

Rattachement

En fonction de l'établissement

Profil requis

Formation / Expériences professionnelles

- Du Bac au BTS Hôtellerie Restauration et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité quelle que soit sa formation initiale, après validation de ses aptitudes
- Bonnes connaissances de l'environnement Windows
- Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel

Aptitudes / Qualités

- *Aisance relationnelle, sens de l'accueil et du service,*
- *Esprit d'équipe,*
- *Capacité d'écoute et d'anticipation*
- *Bonne présentation, bonne élocution,*
- *Dynamisme*
- *Esprit commercial*
- *Résistance au stress*
- *Sens de l'éthique*
- *Autonome et responsable*

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