



## Chargé(e) de clientèle

### Missions Générales

- Assure la vente, l'organisation et le bon déroulement des manifestations du premier contact client à la facturation
- Sécurise le chiffre d'affaires séminaires et banquets dans le respect des procédures d'audits internes et de crédit management

### Principales responsabilités

#### Relation client

---

- Offre au client une relation personnalisée tout en optimisant le CA
- Effectue le suivi de la qualité du service offert à la clientèle lors des séminaires et manifestations
- Participe à l'accueil et à la fidélisation du client
- Est présent auprès du client pendant toute la durée de la manifestation et s'assure de son bon déroulement

#### Technique métier / production

---

- Connaît parfaitement l'offre séminaires et réunions de l'hôtel ainsi que les conditions tarifaires qui s'y rattachent
- Rédige les fiches de fonction de la manifestation et les diffuse aux services concernés
- Entretien de bonnes relations avec de nombreux services de l'hôtel (hébergement, restauration, cuisine, technique...)
- Tient à jour et gère le fichier clients
- Participe à l'élaboration et à l'optimisation des plannings d'occupation des salles de réunion
- Contrôle la qualité des prestations offertes et vérifie qu'elles sont bien conformes au cahier des charges établi avec le client
- Etablit des comptes-rendus qualitatifs avec le client à la suite de la prestation afin de savoir ce que l'on doit améliorer
- Utilise de façon optimale les outils tels que meeting@, etc...

#### Commercial / Vente

---

- Est force de propositions sur les actions commerciales tout en respectant la politique tarifaire et les procédures de l'hôtel et de la marque
- Assure le suivi commercial de son secteur
- Assure une veille concurrentielle dans la zone primaire
- Sait élaborer une proposition commerciale personnalisée dans les 24 heures

#### Gestion

---

- Participe activement au développement du CA de son service dans le respect de la stratégie commerciale
- Respecte le budget du service
- Etablit la facturation des séminaires et des banquets
- Vérifie la solvabilité des clients ; s'assure que toutes les règles d'ouverture de compte sont validées



## Chargé(e) de clientèle

### Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

---

- Connaît les règles de sécurité et veille à leur application
- Veille à la propreté de son lieu de travail
- 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

Selon organisation de l'hôtel

### Profil requis

#### Formation / Expériences professionnelles

---

- BTS Management des unités commerciales ou BTS Hôtellerie - restauration ou DUT Techniques de commercialisation ou Master spécialisé
- Expérience dans la restauration et/ou la vente
- Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel

#### Aptitudes / Qualités

---

- *Aisance relationnelle*
- *Sens du service et du contact*
- *Savoir-faire commercial*
- *Goût de la négociation*
- *Autonomie*
- *Persévérance*
- *Rigueur et organisation*
- *Disponibilité et réactivité*
- *Diplomatie et maîtrise de soi*
- *Dynamisme*
- *Excellente présentation*

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