

FICHE DE POSTE

INTITULE DU POSTE
RESPONSABLE DE RECEPTION

SERVICE
RECEPTION

Date : 28/10/2024

ACTIVITES PRINCIPALES

Accueillir et accompagner les clients

- Accueillir les clients
- Présenter l'établissement et les prestations
- Informer sur l'environnement et les ressources locales
- Assurer le check-in
- Répondre aux questions des clients
- Garantir une parfaite qualité d'accueil

Suivre des séminaires

- Préparer les dossiers clients
- Etablir les plannings des différents services
- Communiquer aux différents services les demandes des clients
- Etre en contact avec le client pour garantir une parfaite organisation de son séminaire
- Facturer et encaisser

Gérer l'hôtellerie

- Assurer les réservations hôtelières par mail et par téléphone
- Appliquer le yield management
- Promouvoir l'hôtel

Tenir la réception

- Assurer le standard téléphonique
- Assurer la propreté et la convivialité du lieu
- Gérer la boutique : inventaire et suivi des stocks
- Favoriser la politique commerciale de l'établissement
- Préparer et mettre en place certains services ou activités
- Assurer les affichages et informations dans l'établissement

Assurer des tâches administratives

- Réaliser des tâches administratives et de secrétariat selon les besoins de la Direction
- Coordonner les commandes de fournitures, après validation de la Direction

Encadrer l'équipe réception

- Organiser le travail
- Gérer les plannings de l'équipe
- Suivre la satisfaction des clients
- Suivre et faire respecter le temps de travail de l'équipe

Participer à des tâches opérationnelles de fonctionnement

- Participer à des tâches de fonctionnement selon les besoins
- Participer au rangement et à la propreté de l'établissement

Communiquer

- Respecter les consignes
- Rendre compte
- Transmettre les informations et consignes au sein du service et vers les autres services

Participer aux économies d'énergie et aux maitrises des dépenses

- Eteindre les lumières
- Fermer les portes et fenêtres

- Utiliser les produits, matériels et fournitures de manière adaptée et selon les consignes et procédures

Contribuer aux actions de développement durable et d'amélioration continue

SAVOIR-ETRE

- Très bonne présentation
- Grand sens de l'accueil et du contact
- Sourire
- Calme

SAVOIR-FAIRE

- Accueil
- Administration hôtelière
- Bonne communication orale et écrite
- Anglais
- Informatique
- Gestion d'équipe
- Vente
- Force de proposition et d'amélioration
- Capacité à la gestion de conflits
- Prise d'initiative
- Capacité à rendre compte et à signaler les problèmes rencontrés
- Sens de l'organisation, gestion des priorités
- Capacité d'adaptation
- Diplomatie
- Polyvalence

CRITERES DE SUCCES *(liste non exhaustive)*

- Satisfaction des clients
- Propreté et rangement de la réception
- Affichages et informations à jour
- Vente des produits locaux
- Bonne communication avec les autres services

FORMATION & EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Formation

- Bac + 2 Hôtellerie Restauration

Expérience professionnelle

- Expérience Hôtellerie, Accueil, Tourisme, Evenementiel