

RESPONSABLE RESERVATIONS

MISSION :

Le responsable réservations a pour mission d'assurer la gestion du portefeuille clients qui lui a été confié, selon des critères définis par sa hiérarchie.

PRINCIPALES RESPONSABILITES :

Technique métier et Relation client :

- Entretient les relations commerciales, informe, conseille les clients et s'assure de leur satisfaction
- Vérifie le respect des procédures administratives dans les délais afin d'assurer un service clientèle optimal (contrat, facturation annulation...), en lien avec les autres services
- Utilise les outils RM mis en place
- Traite les éventuelles objections par un argumentaire adapté
- Applique les procédures et politiques définies par l'hôtel

Management des équipes / Implication transverse :

En tant que manager coach, il.elle :

- Développe la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail
- Organise, contrôle et coordonne le travail avec la réception et les autres services
- Transmet son expertise avec les membres de l'équipe
- Informe régulièrement sa hiérarchie du suivi des comptes sociétés
- Travaille en étroite collaboration avec les services de l'hôtel
- S'assure du respect de la législation du travail dans son département et est garant de son application
- Montre l'exemple en respectant les codes de l'établissement, les consignes concernant la tenue, la présentation et se porte garant de l'image de ses collaborateurs en lien avec les codes de l'établissement.

Gestion :

- Contribue à l'optimisation du taux d'occupation et du prix moyen de la chambre
- Respecte et applique la politique tarifaire
- Pratique la politique du Revenue Management

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement :

- Veille à la propreté de son lieu de travail et au bon fonctionnement du matériel mis à sa disposition
- Connaît et applique les conduites à tenir en cas d'évacuation incendie

Les tâches ci-dessus mentionnées sont non exhaustives et peuvent être amenées à évoluer compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement

COMPETENCES REQUISES

- Maitrise de l'anglais et d'autres langues selon les besoins de l'hôtel
- Sens de l'accueil et du contact client
- Passion pour le client
- Disponibilité et réactivité
- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Excel, Power Point, Word

Les tâches ci-dessus mentionnées sont non exhaustives et peuvent être amenées à évoluer compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement