



ADJOINT DE DIRECTION

MISSION :

L'adjoint de direction assiste le directeur de l'hôtel dans sa mission d'animation, de management, de gestion et de commercialisation. Il/elle participe à l'organisation de l'hôtel et manage son équipe dans le respect de la politique de l'établissement, tout en veillant au respect de la promesse client et des réglementations en vigueur. Il/elle est présent sur le terrain auprès des équipes et des clients et est garant, avec le Directeur, de la qualité de l'ensemble des prestations fournies. L'adjoint de direction remplace le Directeur de l'hôtel en son absence.

PRINCIPALES RESPONSABILITES :

Technique métier et relation client :

- Crée une relation privilégiée avec les clients tout au long de leur séjour en étant constamment à leur écoute, en répondant à leurs attentes afin de les fidéliser
- Traite les réclamations éventuelles en proposant une solution adéquate
- Transmet et incarne l'état d'esprit de la marque auprès de la clientèle
- S'assure de la flexibilité des organisations afin de proposer des réponses adaptées aux besoins des clients
- Coordonne et organise au quotidien les prestations offertes aux clients
- Est garant des offres Hébergement et/ou Restauration par la bonne mise en place des référentiels de services
- Est responsable de la bonne adéquation des contrats de sous-traitance avec les objectifs de qualité et de rentabilité de son périmètre

Commercial / Vente :

- Connait et s'implique dans l'environnement local de l'hôtel
- Participe à la commercialisation de l'hôtel dans la zone primaire et s'informe régulièrement de ce qui se passe chez les concurrents
- Contrôle la validité et la mise à jour des informations (descriptif, tarifs, ...) concernant son hôtel sur les différents sites Web (interne et externe)
- Contrôle la qualité des services et des prestations offertes par le biais des commentaires clients
- Elabore conjointement avec le Directeur le plan d'action commercial de l'hôtel et est garant de sa mise en œuvre
- Est garant de l'animation et de l'organisation des différents points de vente de l'hôtel

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



Management des équipes / Implication transverse :

- Développe ses collaborateurs en les amenant à leur meilleur niveau de compétences et en les accompagnants dans leur évolution professionnelle
- Participe au recrutement et à la bonne intégration des nouveaux collaborateurs et à leurs formations
- Procède aux entretiens de développement de ses collaborateurs
- Participe à l'élaboration du plan de formation
- Contribue à entretenir avec l'équipe un esprit de dialogue et à maintenir une bonne ambiance de travail par un management de proximité
- Etablit les plannings de travail des collaborateurs en veillant à l'adéquation des effectifs par rapport à l'activité et dans le respect de la législation
- Est garant de l'application des règles du droit du travail
- Transmet et incarne l'état d'esprit de la marque auprès des équipes
- Montre l'exemple en respectant les codes de la marque, les consignes concernant la tenue, la présentation et se porte garant de l'image de ses collaborateurs en lien avec les codes de la marque
- Peut participer à la conduite de projet sur l'hôtel (Restauration, Rénovation, Hébergement...)

Gestion :

- Participe à l'élaboration et au suivi du budget de l'hôtel
- Participe aux propositions d'investissements
- Participe à l'analyse des résultats et met en place les actions correctives si nécessaires
- S'implique quotidiennement dans le revenu management pour en optimiser le REVPAR
- Est responsable des commandes de produits auprès des fournisseurs référencés et optimise la gestion des achats pour qu'elle soit conforme aux ratios établis
- Contrôle la facturation journalière, les encaissements et les rapports d'activité
- Réalise les inventaires conformément aux procédures administratives et financières
- Assiste le Directeur dans les tâches administratives et comptables ainsi que celles relatives à la gestion du personnel
- Contrôle la caisse et veille à la sécurité des fonds
- Gère les stocks et les inventaires afin d'assurer le bon fonctionnement de l'hôtel

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement :

- Assure la sécurité des biens et des personnes
- Veille au respect des réglementations locales en matière de santé et de sécurité

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



- Veille à la propreté de son lieu de travail et à la sécurité alimentaire en respectant au quotidien les règles d'hygiène HACCP
- Connaît et applique les conduites à tenir en cas d'évacuation incendie

COMPETENCES REQUISES :

- Maîtrise de l'anglais et autres compétences linguistiques selon les besoins de l'hôtel
- Compréhension des activités et de l'administration d'un hôtel, englobant l'élaboration du budget, les prévisions, les ventes, la tarification, l'optimisation des revenus et le marketing
- Capacité de prise de décisions
- Aptitude à communiquer, à l'oral comme à l'écrit
- Capacité à travailler efficacement sous pression et à s'adapter à un environnement de travail qui évolue
- Capacité à communiquer à tous les niveaux
- Capacité à former les membres de l'équipe et à développer leurs compétences
- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Compétences organisationnelles
- Compétences informatiques (traitement de texte, tableur, logiciel de présentation et logiciel hôtelier)

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