



AGENT DE RESERVATION

MISSION :

L'agent de réservation assure la prise de réservation par téléphone, fax ou internet, ainsi que toutes les opérations qui s'y rapportent. Il développe et optimise les ventes de chambres en respectant la politique commerciale de la marque et de l'hôtel.

PRINCIPALES RESPONSABILITES :

Technique métier et Relation client :

- Offre un accueil personnalisé et chaleureux
- Identifie rapidement le nouveau client et adapte son argumentaire de vente
- Répond aux besoins des clients et les informe des prestations offertes
- Propose une réponse adaptée aux besoins du client
- Connaît l'environnement géographique et concurrentiel de l'établissement
- Communique en anglais (ou autres langues selon les besoins de l'hôtel)
- Assure le suivi administratif des réservations
- Transforme une demande de renseignements en proposition de réservation
- Traite les éventuelles objections par un argumentaire adapté
- Procède à la prise de réservation selon le processus
- Saisit et confirme les réservations
- Applique les procédures et politiques définies par l'hôtel

Commercial / Vente :

- Connaît les services proposés par l'hôtel, informe le client sur sa demande et l'incite à les utiliser

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

Management transverse :

- Communique et coopère avec les autres services

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

- Formation professionnel en Accueil / Réception ou en Accueil téléphonique
- Anglais courant (une autre langue est un plus)
- Connaissance de l'hôtellerie
- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Maîtrise des outils bureautiques (distribution et réservation)
- Première expérience dans un métier lié au contact client
- Capacité d'écoute et d'analyse
- Dynamisme
- Disponibilité et réactivité
- Esprit commercial
- Sens de l'accueil et du contact
- Esprit d'équipe
- Diplomatie
- Sens de l'organisation

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