



## ASSISTANT HEBERGEMENT

### MISSION :

L'assistant Hébergement est le garant du bon déroulement du séjour du client dans l'hôtel.

Il manage et motive avec le directeur hébergement, les équipes de réception et des étages pour offrir une prestation de qualité au client. Il soutient le directeur hébergement dans la réalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs ainsi que dans le développement du chiffre d'affaires par des actions de vente et de gestion du CA hébergement de l'hôtel (Revenue Management).

### PRINCIPALES RESPONSABILITES :

#### Techniques métier et relation client :

- Garant de l'accueil du client tant au téléphone qu'à la réception de l'hôtel en respectant les fondamentaux
- Etablit un contact privilégié avec le client afin de le fidéliser et veille en permanence à son confort et à son bien-être
- Connaît les prestations offertes par l'hôtel, en informe le client et l'encourage à les utiliser
- Connaît l'environnement de son hôtel : situation géographique, activités de la ville, concurrence, etc.
- Veille à la mise à jour de la data base
- Veille au respect de l'application des procédures d'audits internes
- Répond aux commentaires client en appliquant les préconisations

#### Gestion :

- Veille au respect des procédures en matière de facturation et d'encaissement
- Tient à jour ses tableaux de bord (chiffres d'affaires, taux d'occupation, prix moyen par chambre, prévisions d'activités, planning des effectifs, etc.).
- Veille à la bonne communication entre étage et réception pour assurer le meilleur service client

#### Management des équipes / implication transverse :

En tant que manager coach, il.elle :

- Développe en coopération avec le directeur hébergement, la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail
- Assure avec le directeur hébergement les entretiens annuels d'évaluation et fixe les objectifs aux collaborateurs

*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*



- Favorise le développement des compétences de ses collaborateurs et les accompagne dans leur évolution professionnelle
- Communique efficacement avec les membres de l'équipe et des autres services
- Interagit de manière positive avec les autres services afin de garantir aux clients un accueil de qualité
- Est garant des conditions de travail et de l'ambiance au sein de son département
- Connait et applique la charte de recrutement et recrute ses équipes dans le respect de celle-ci
- Selon les besoins, assure la formation de ses équipes
- S'assure du respect de la législation du travail dans son département et est garant de son application

#### Commercial / Vente :

- Connaît, applique et fait appliquer la politique tarifaire et commerciale de l'hôtel
- Optimise le taux d'occupation, le prix moyen par chambre et le chiffre d'affaires en cohérence avec le budget annuel et les recommandations du RM
- Contribue à l'animation des différents points de ventes

#### Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement :

- Est garant de la propreté de son lieu de travail
- Applique et s'assure de l'application des règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Respecte et veille au respect des engagements de la « Charte Environnement » pris sur l'établissement
- Est responsable de la sécurité des biens et des personnes dans son périmètre

#### **COMPETENCES REQUISES**

- BAC +2 type BTS hôtellerie- restauration ou Expérience significative dans un métier de contact
- Expérience préalable en management souhaité
- Maîtrise de l'environnement Windows, outils revenu management ....
- Langue du pays et anglais professionnel obligatoire.
- Souci du client
- Esprit de service
- Sens du commerce
- Esprit d'équipe
- Autonome
- Confiance en soi
- Organisé

*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*



- Capable de déléguer
- Rigueur dans les chiffres
- Sens de l'éthique et de l'exemplarité
- Aisance relationnelle, attentif au bien-être de la clientèle

*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*