



CHEF DE RECEPTION

MISSION :

Le Chef de réception est chargé de coordonner les équipes de réception dans le but de maintenir un taux d'occupation et des revenus optimaux, tout en veillant à offrir un service prévenant aux clients. Le Chef de réception est chargé de superviser l'ensemble des réceptionnistes de son équipe. Le Chef de réception a pour mission de veiller en permanence au respect des normes de qualité et de contribuer à la rentabilité de l'hôtel grâce à une maîtrise efficace des coûts. Il doit atteindre les objectifs définis en matière de satisfaction Clientèle et de satisfaction des membres de l'équipe. Il est, en outre, responsable de la formation et du développement des membres de l'équipe.

PRINCIPALES RESPONSABILITES :

Technique Métier et relation client :

- Supervise les activités opérationnelles du service
- Gère les budgets en fonction du taux d'occupation et des prévisions ; élabore le planning de son équipe en conséquence
- Met en œuvre les directives, les politiques et les procédures au sein de son service
- Contrôle l'accès à l'ensemble des données relatives à la clientèle et effectue des recommandations sur la base de ces informations
- Anticipe et règle les problèmes avec les clients et met en place des processus proactifs visant à promouvoir la satisfaction Clientèle
- Répond aux avis des clients sur les sites et emails

Management des équipes / Implication transverse :

En tant que manager coach, il.elle :

- Pilote les activités et met en œuvre les conditions de réalisation des objectifs
- Impulse une dynamique de résolutions des problèmes de performance qui surviennent au sein du service
- Fait partie intégrante de l'équipe d'exploitation, assiste à toutes les réunions programmées et contribue activement en étant dûment préparé, et n'hésite pas à remonter toutes les informations utiles
- Fait passer des entretiens et sélectionne, forme, évalue, encadre et conseille les responsables/collaborateurs du service, conformément aux critères de la société
- Communique efficacement avec les membres de l'équipe
- Se réunit quotidiennement avec les membres de l'équipe pour discuter des activités clés du moment, revient sur les commentaires clients avec l'équipe et partage leurs résultats

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



- Est une source d'inspiration pour l'ensemble des équipes de l'hôtel en termes d'accueil et de satisfaction client
- Interagit de manière positive avec les autres services afin de garantir aux clients un accueil & un séjour de qualité
- Développe la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail
- Est garant des conditions de travail et de l'ambiance au sein de son service
- Etablit les plannings de travail de ses collaborateurs (repos, congés, remplacements..), s'assure du respect et du suivi des plannings et horaires de son équipe
- Connait et applique la charte de recrutement et recrute ses équipes dans le respect de celle-ci
- Participe à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan de formation pour son service
- Selon les besoins, assure la formation de ses équipes
- Procède aux entretiens de développement de ses collaborateurs
- 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 :

- Est le garant du CA enregistré par son service
- S'assure de la conformité des facturations et encaissements
- S'assure de la sécurisation des données
- Veille à la transmission

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement :

- Veille au respect des réglementations locales en matière de santé et de sécurité
- 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

COMPETENCES REQUISES :

- Maîtrise de l'anglais et d'une autre langue selon les besoins de l'hôtel
- Au minimum 3 ans d'expérience dans la gestion d'un service de réception
- Compétences informatiques
- Excellente compréhension des activités de contrôle opérationnel, d'élaboration de budget, de prévision et de planification
- Bonne connaissance de l'hôtellerie

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



- Excellentes aptitudes à communiquer, à l'oral comme à l'écrit
- Capacité à former les membres de l'équipe et à développer leurs compétences
- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Excellentes compétences organisationnelles
- Compétences informatiques (traitement de texte et tableur)

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