



## CHEF DE BRIGADE

### MISSION :

Le Chef de Brigade supervise une équipe de réceptionnistes et s'assure du bon fonctionnement du service accueil de l'établissement. Au quotidien, il vérifie les plannings de réservation, établit les taux d'occupation des chambres, gère les relogements en cas de surbooking et les mécontentements. En fonction des réservations, il détermine les prévisions d'occupation et informe les services concernés, organise le travail des réceptionnistes, accueille les clients, supervise la facturation. Le Chef de Brigade peut également effectuer des missions commerciales, former du personnel, etc. Enfin, il gère le lobby de l'hôtel et veille à sa propreté et à sa sécurité.

### PRINCIPALES RESPONSABILITES :

#### Technique Métier et relation client :

- Accueille et renseigne les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil de l'établissement
- Effectue des tâches administratives (réservations, planification, traitement du courrier)
- Effectue des tâches comptables concernant les dossiers clients (facturation, encaissement)
- Peut superviser et coordonner les activités du personnel de la réception
- Peut effectuer la promotion de l'établissement (courriers d'information, prospection)
- Contrôle les encaissements et s'assure de la sécurisation des données

#### Commercial / Vente / Management / Implication transverse :

- Renseigne les clients sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation
- Enregistre les réservations et actualise le planning d'occupation des chambres
- Accueille les clients à leur arrivée et effectue les formalités administratives liées à leur séjour
- Répond aux demandes des clients durant leur séjour
- Etablit les factures liées aux frais de séjour, contrôle les moyens de paiement et effectue l'encaissement
- Renseigne les supports de suivi d'activité et édite les rapports statistiques journaliers
- Réalise des opérations promotionnelles pour l'établissement et effectue le suivi des relations clients
- Suit et analyse les données d'activité du service ou de la structure et propose des axes d'évolution
- Coordonne l'activité de son équipe
- Interagit de manière positive avec les autres services afin de garantir aux clients un accueil et un séjour de qualité

*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*



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

**COMPETENCES REQUISES :**

- Maîtrise de l'anglais et d'une autre langue selon les besoins de l'hôtel
- Excellentes aptitudes à communiquer, à l'oral comme à l'écrit
- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Excellentes compétences organisationnelles
- Compétences informatiques (traitement de texte et tableur, logiciels)

*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*