

## RECEPTIONNISTE

### **MISSION/ PRINCIPALES RESPONSABILITES :**

#### Technique Métier et relation client :

- Assure à la clientèle un accueil chaleureux, efficace et conforme aux standards de qualité de l'établissement
- Effectue les procédures informatiques et administratives liées aux check-in/check out sur le système informatique en place dans l'hôtel
- Vérifie les garanties et les réservations des clients
- Garantit le suivi du séjour des clients par la communication des informations importantes à ses collègues et supérieurs et par la vérification des garanties
- Répond aux appels téléphoniques et prend ponctuellement les réservations
- Tient, vérifie et contrôle sa caisse personnelle
- Répond aux différentes demandes des clients et assure leur suivi afin de garantir leur satisfaction
- Renseigne les clients sur les informations touristiques
- Réalise les différents projets confiés par sa hiérarchie
- Applique les procédures et politiques définies par la marque et l'hôtel en matière de contrôle des clients et sécurité des personnes
- S'assure que les demandes particulières des clients sont transmises aux services concernés

#### Commercial / Vente :

- Connaît les services proposés par l'hôtel, informe le client sur sa demande et l'incite à les utiliser et propose au client d'effectuer une réservation

#### Management transverse :

- Travaille en étroite collaboration avec les services de l'hôtel

#### 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
- Applique les règles de sécurité dans l'accueil des clients, notamment les clients en situation de handicap

*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

- Maîtrise de l'anglais et d'une seconde langue selon les besoins de l'hôtel
- Sens du service et de l'accueil
- Passion pour le client
- Compétences informatiques (traitement de texte et tableur, logiciels)
- Très bon relationnel, une excellente communication (interne et clientèle)
- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Sens du détail
- Organisation et rigueur
- Flexibilité et polyvalence

*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*