



## DIRECTEUR D'EXPLOITATION

### MISSIONS :

Le Directeur d'Exploitation est chargé de planifier, d'organiser, de diriger et de coordonner la gestion opérationnelle, conjointement avec le Directeur général. Son rôle est d'obtenir des résultats qui servent les ambitions et contribuent au succès global de l'hôtel. Il/elle est présent sur le terrain auprès des équipes et des clients et est garant, avec le Directeur général, de la qualité de l'ensemble des prestations fournies. Il/elle est responsable de l'hôtel en l'absence du Directeur général.

### PRINCIPALES RESPONSABILITES :

#### Technique Métier et relation client :

- Assure la gestion opérationnelle de l'hôtel dans l'optique de développer au maximum la rentabilité et de proposer aux clients des services et des produits de qualité optimale
- Définit, recommande, met en œuvre et supervise les objectifs annuels et à long terme des services opérationnels
- Veille à ce que tous les services opérationnels maximisent les revenus et les bénéfices potentiels, tout en réduisant les coûts au minimum
- Gère les dépenses d'exploitation dans le respect des directives budgétaires ; rassemble des informations financières et les communique au Directeur général
- Veille au respect optimal de la stratégie d'audit du groupe
- Évalue les évolutions des besoins des clients, de la composition de la clientèle et du paysage concurrentiel, afin de proposer les changements opérationnels et de produits/services qui s'imposent, le cas échéant
- Veille à la satisfaction des collaborateurs et des clients de l'hôtel, tout en restant compétitif sur le marché et performants sur le plan financier
- Anticipe et règle les problèmes avec les clients et met en place des processus proactifs visant à promouvoir la satisfaction clientèle
- Traduit les valeurs de l'établissement auprès de la clientèle par une forte présence sur le terrain empreinte de considération et de proximité

#### Commercial/Vente

- Transmet aux équipes un esprit vendeur en les stimulant en permanence
- Est force de proposition auprès du Directeur commercial sur toutes les offres commercialisables
- Est garant du bon fonctionnement et de l'optimisation des différents points de vente de l'hôtel

*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*



### Management des équipes / Implication transverse :

En tant que coach manager, il/elle :

- Forme, fait évoluer, encadre et conseille ; accompagne les responsables et équipes dans les résolutions de priorités clients
- Apporte des solutions aux problèmes de performance qui surviennent au sein des services opérationnels
- Fait partie intégrante de l'équipe d'exploitation, assiste à toutes les réunions programmées et contribue activement en étant dûment préparé
- Communique efficacement avec les membres de l'équipe
- Se réunit quotidiennement avec la direction pour discuter des activités clés du moment
- Est une source d'inspiration pour l'ensemble du personnel de l'hôtel
- Interagit de manière positive avec tous les membres de l'équipe afin de garantir aux clients un accueil de qualité
- Procède aux entretiens de développement de ses collaborateurs
- 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

- Optimise les organisations en veillant à leur structure et à l'adéquation des effectifs
- Effectue les budgets ventes et charges de son périmètre. S'assure de leurs bons suivis et des actions correctrices à mener
- Veille à la mise en place et au bon suivi des procédures

### 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 à la sécurité alimentaire en respectant au quotidien les règles d'hygiène HACCP
- Connaît et applique les conduites à tenir en cas d'évacuation incendie

### **COMPETENCES REQUISES**

- 8 à 10 ans d'expérience dans la gestion opérationnelle
- Maîtrise de l'anglais et autres compétences linguistiques selon les besoins de l'hôtel
- Excellente compréhension des activités et de l'administration d'un hôtel, englobant l'élaboration du budget, les prévisions, les ventes, la tarification, l'optimisation des revenus et le marketing

*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*



- Capacité à étudier, analyser et interpréter des informations et/ou des activités complexes afin d'améliorer de nouvelles pratiques ou de mettre au point de nouvelles approches
- Excellente capacité de prise de décisions
- Excellentes aptitudes à communiquer, à l'oral comme à l'écrit
- Capacité à travailler efficacement sous pression et à s'adapter à un environnement de travail qui évolue
- Capacité à communiquer à tous les niveaux
- 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, tableur et logiciel de présentation)
- Formation, bac +3/4/5 ou équivalent (généraliste, Ecole de commerce ou Hôtellerie, Restauration) ou expérience opérationnelle

*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*