



## DIRECTEUR HEBERGEMENT

### MISSION :

Le Responsable Hébergement est le garant du bon déroulement du séjour du client dans l'hôtel. Il manage et motive les équipes de réception et des étages pour offrir une prestation de qualité au client. Il est responsable de la réalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs et développe le chiffre d'affaires par son action de vente et de gestion du CA hébergement de l'hôtel (Revenue Management). Il fait vivre les projets et points d'identité de la marque et du groupe.

### PRINCIPALES RESPONSABILITES :

#### Techniques métier et relation client :

- Etablit un relationnel fort avec le client, dès l'accueil et tout au long de son séjour, afin de personnaliser son séjour et de le fidéliser
- Est en charge de l'organisation et de la qualité des prestations offertes à la clientèle par les services réception et étages
- Gère les réclamations lorsque celles-ci n'ont pu être prises en charge par ses collaborateurs et y apporte rapidement une solution
- Véhicule l'image de l'hôtel
- Est garant de la bonne application de la politique tarifaire de l'hôtel (valeur des tarifs, ouverture et fermeture des tarifs)
- Veille à la mise à jour de la data base et s'assure que les instructions en RM sont suivies
- Veille au respect de l'application des procédures d'audits internes

#### 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.).
- Est capable d'expliquer l'ensemble des informations nécessaires au résultat de son département
- Prépare les prévisions d'activités pour son N+1

#### Management des équipes / implication transverse :

En tant que manager coach, il.elle :

- Développe la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail
- Elabore les plannings de travail en cohérence avec la prévision d'activité
- Assure les entretiens annuels d'évaluation et fixe les objectifs aux collaborateurs
- Elabore les plans de formation et en assure la réalisation et le suivi

*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
- 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 et des autres services
- Interagit de manière positive avec les autres services afin de garantir aux clients un accueil et un séjour de qualité
- Est garant des conditions de travail et de l'ambiance au sein de son département
- Connait et applique la charte de recrutement du groupe 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
- 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
- Peut participer à la conduite de projet sur l'hôtel (Rénovation, Hébergement...)

#### Commercial / Vente :

- Est en charge du revenue management de l'établissement en lien avec le/la directeur général et le/la responsable commercial
- Participe activement avec le/la directeur général à la politique tarifaire de l'hôtel et est force de proposition sur l'évaluation de celle-ci
- Forme son équipe sur les argumentaires de vente et s'assure de la compréhension de la mise en application et de la diffusion des éléments de langage
- Fixe à son équipe les objectifs de remplissage et de prix moyen du jour à réaliser
- S'assure que le programme de fidélité de la marque est valorisé auprès des clients et que les process sont appliqués et contrôlés

#### 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

*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
- Expérience de management d'équipe
- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Maîtrise des outils informatiques
- Maîtrise de l'environnement informatique (Pack Office)
- Sens de l'accueil et du service
- Sens du détail
- Sens de l'organisation
- Capacité d'anticipation
- Bon gestionnaire
- 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*