



RECEPTIONNISTE DE NUIT

MISSION/ PRINCIPALES RESPONSABILITES :

Technique Métier et relation client :

- Assure 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
- 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
- Répond aux différentes demandes des clients et assure leur suivi afin de garantir la satisfaction
- Renseigne les clients sur les informations touristiques
- Réalise les différents projets confiés par sa hiérarchie
- Applique les procédures et politiques définies par l'hôtel

Commercial / Vente :

- Connaît les services proposés par l'hôtel, informe le client sur sa demande et l'incite à les utiliser

Gestion :

- Tient, vérifie et contrôle une caisse personnelle
- S'assure de la sécurisation des données
- Est responsable de l'établissement la nuit
- Assure quotidiennement la clôture et le reporting
- Contrôle le CA/les encaissements et fait remonter tout écart ou erreurs survenues

Management transverse :

- Travaille en étroite collaboration avec les services de l'hôtel
- Prépare les informations destinées aux différents services afin que chaque ouverture de service soit optimale

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

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



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

COMPETENCES REQUISES

- Maîtrise de l'anglais et d'une autre langue selon les besoins de l'hôtel
- Sens du service et de l'accueil
- Passion pour le client
- Très bon relationnel, excellente communication (interne et clientèle).
- 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