



EMPLOYE POLYVALENT

MISSION :

L'employé.e polyvalent participe aux missions quotidiennes inhérentes à l'exploitation du centre de profit. Il/elle contribue à la satisfaction permanente de la clientèle en assurant une prestation de qualité dans le respect des normes et procédures ainsi que de la loi en vigueur.

PRINCIPALES RESPONSABILITES :

Technique métier et relation client :

- Assure les différentes prestations offertes aux clients (accueil, réservation, petits déjeuners, chambres, nettoyage des sanitaires...)
- Effectue les procédures informatiques et administratives liées aux check-in/check out sur le système informatique en place dans l'hôtel
- Assure un accueil personnalisé des clients et instaure une ambiance conviviale
- Participe à la fidélisation de la clientèle
- Peut être amené à traiter des objections et réclamations de la clientèle dans son champ d'action et en informe son supérieur

Commercial / Vente :

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

Gestion :

- Est en charge de la facturation et de l'encaissement des recettes
- Assure le contrôle de sa caisse et veille à la sécurité des fonds
- Peut être amené à assurer la clôture de la journée hôtelière
- Peut être amené à assurer le contrôle des livraisons

Implication transverse :

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

Hygiène, Sécurité des personnes & Environnement :

- Assure la sécurité des biens et des personnes au sein de l'hôtel
- Veille à la propreté de son lieu de travail en respectant au quotidien les règles d'hygiène HACCP
- Respecte les consignes d'utilisation et de sécurité du matériel mis à sa disposition
- Applique les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Respecte les engagements de la « Charte Environnement » pris sur l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)

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 :

- 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