



Fiche de poste

Réceptionniste

Mission

Le/La Réceptionniste est l'interlocuteur privilégié des clients. Il/Elle assure le suivi dans la préparation du futur séjour des clients, autant en réservation qu'en conciergerie. Il/Elle assure l'accueil téléphonique et physique des clients, les accompagne et les guide dans la découverte de l'hôtel et des activités annexes. Il participe à la facturation et à la vente des prestations et assure le secrétariat de la réception. Il/Elle veille à la bonne tenue du hall.

Positionnement

Le/La Réceptionniste est sous la responsabilité du Chef de Réception, de son assistant(e) et du/de la chef de brigade.

Activités principales*

Réception / Qualité de Service

Assurer l'accueil des clients hôtel, restaurant ou tout autre visiteur.
Enregistrer les arrivées et les départs, effectuer la remise des clefs et l'accompagnement en chambre.
Renseigner efficacement la clientèle et répondre aux attentes en service conciergerie dans les meilleurs délais.
Mémoriser les habitudes des différents types de clientèle et les noter en cardex
Gérer les réclamations clients et les communiquer à ses supérieurs
Maintenir de bonnes relations avec les prestataires extérieurs de conciergerie
Répondre aux courriers et emails dans les meilleurs délais.
Traiter des litiges clients avec professionnalisme et courtoisie
Encaisser les clients résidents à l'hôtel et clients de la Grand Vigne.
Optimiser les réservations de l'hôtel et des restaurants
Etre responsable de la caisse, des clefs du coffre et du pass général
Faire face aux imprévus
Proposer des améliorations de produits, de service, de procédures
Prôner la polyvalence.

Ventes

Faire la promotion des produits de la boutique, de Rouge ou autres activités proposés par l'hôtel (cours de cuisine, dégustations etc..)
Utiliser les techniques d'upselling en réception
Développer les ventes additionnelles



Communication interne

Entretenir de bonnes relations avec son équipe et avec tout autre département de l'hôtel
Faire le lien entre les différents services

** Cette liste n'est pas exhaustive et n'est donnée qu'à titre indicatif. Le collaborateur pourra être amené à réaliser toute activité permettant de remplir la mission générale du poste.*

Activités complémentaires

Il(elle) peut être amené(e) à effectuer toute activité afin de permettre le maintien de l'activité générale et de la qualité du service. **Il(elle) est porteur(se) de l'esprit de polyvalence** au sein de l'établissement.

Spécificités du poste

Poste à temps complet
Travail le week-end et les jours fériés
Les horaires peuvent aller jusque 22h

Connaissances et Compétences

Connaissance approfondie des techniques d'accueil
Maîtrise des techniques de vente
Maîtrise des outils bureautiques informatiques
Maîtrise des outils de planification des réservations et de l'occupation des chambres
Connaissance des activités touristiques et de la région
Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissance des procédures internes
Maîtrise des techniques de gestion des plaintes client
Connaissances de base en comptabilité (facturation / encaissement)



Qualités

A l'écoute de la clientèle : percevoir et estimer le niveau de satisfaction des clients

Bon communicant : savoir communiquer de façon efficace à l'oral et à l'écrit, remonter les informations importantes à sa hiérarchie

Avoir le sens des responsabilités

Adopter un comportement en rapport avec le niveau d'exigence requis

Aimer travailler en équipe

Sens du contact avec le client

Politesse, courtoisie, maîtrise de soi et discrétion

Rigueur : avoir un sens et goût du travail bien fait

Autonomie

Présentation personnelle soignée

Capacité de résistance aux situations de stress

Excellente mémoire des visages et des noms

Polyvalence et solidarité avec les autres services

Expérience - Formation initiale

Une expérience d'un à deux ans minimum en tant que réceptionniste de jour ou de nuit dans un hôtel 4 ou 5 étoiles est requise.

Maîtrise de l'anglais impératif et troisième langue souhaitée

Formation hôtelière souhaitée

Autres métiers liés à cette fiche

Hôtesse Réceptionniste

Concierge