

FICHE DE POSTE

RÉCEPTIONNISTE TOURNANT



INTITULE DU POSTE : **RÉCEPTIONNISTE TOURNANT**

Établissement : CW LA BAULE (GOLDEN TULIP LA BAULE)
Statut : **EMPLOYÉ**
Service : RÉCEPTION

MISSIONS DU POSTE :

- **Prendre en charge les réservations dans le respect des normes et procédures**
- **Assurer l'accueil des clients et contribuer au bon déroulement de leur séjour (jour et nuit)**
- **Prendre en charge les dossiers « client » dans le respect des normes et procédures**

ACTIVITES ET TACHES PRINCIPALES DU POSTE :

(Liste non limitative et susceptible d'évolution)

Activités et tâches liées à la prise en charge des réservations :

- Gérer les demandes « client » (téléphoniques, mails...).
- Prendre en charge les réservations dans le respect de nos procédures et en respectant les exigences RGPD.
- Contribuer à l'optimisation du taux d'occupation, du prix moyen et du chiffre d'affaires (notamment grâce au upselling).
- Appliquer la bonne politique tarifaire en fonction des options, du taux d'occupation et de la place sur laquelle se situe l'hôtel.
- Remonter à la direction lorsque des dates sont chargées afin qu'elle mette à jour notre politique tarifaire en fonction.
- Contribuer à la promotion de la carte de fidélité Louvre Hotel.

Activités et tâches liées à l'accueil et au bon déroulement des séjours « client » :

- Accueillir les clients avec courtoisie (check in, check out) de jour comme de nuit et durant tout le séjour.
- Informer la clientèle sur nos offres et répondre le plus rapidement possible à leurs besoins.
- S'assurer de la qualité des prestations proposées (en accord avec nos standards).
- Veiller à la satisfaction des clients.
- Fidéliser nos clients en établissant d'excellentes relations tout en garantissant le CA et l'intérêt de l'établissement.
- Anticiper les conflits, les gérer dans la limite de ses responsabilités et remonter les problèmes à la Direction afin de garantir la meilleur e-reputation.
- Entretien son espace de travail (bureau, hall, espaces communs...).
- Savoir s'organiser en interne et en externe pour garantir un haut niveau de propreté et de services.
- Surveiller l'établissement et remonter à la Direction toutes choses inhabituelles (techniques, comportements...).
- Venir en appui des différents services de l'établissement si nécessaire (salle, étages, petit déjeuner...).
- Tenir le bar, servir les consommations, gérer la caisse et favoriser les ventes additionnelles.

Activités et tâches liées à la prise en charge des dossiers « client » :

- Attribuer les chambres selon la logique de remplissage et les desiderata commandés par les clients et réaliser les formalités d'entrée.
- Participer à la tenue à jour des différents tableaux de bord d'exploitation.
- Gérer les encaissements, suivre les justificatifs, et s'assurer de la sécurisation des données (PCI DSS)
- Gérer les plaintes dans la limite de ses compétences et remonter les problèmes à la direction.
- Contrôler la main courante, les recettes par postes et justificatifs.
- Assurer la passation des consignes entre shifts, gouvernante et service restauration.
- Contrôler la facturation, sa conformité avec les prestations vendues et l'éclatement des ventes.

FICHE DE POSTE

RÉCEPTIONNISTE TOURNANT



- Gérer la facturation et venir en appui sur la gestion des débiteurs et leurs relances.

RELATIONS FONCTIONNELLES :

Poste en lien avec : l'équipe réception, l'équipe étage, l'équipe commercial, l'équipe restauration et la Direction de l'établissement et la Direction Générale Groupe

EXIGENCES REQUISES :

Compétences techniques :

- ✓ Connaître la concurrence, nos produits et nos offres
- ✓ Savoir présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations
- ✓ Adopter un logique Groupe pour le remplissage en reroutant les clients vers le WESTOTEL Le Pouliguen en cas de complet sur l'établissement
- ✓ Connaissance du matériel/bâtiment et des consignes de sécurité
- ✓ Connaître le logiciel de gestion hôtelière
- ✓ Maîtrise du pack office
- ✓ Savoir rédiger sans fautes orthographiques (courrier, mail...)
- ✓ Connaissance et respect des règles d'hygiène et de sécurité
- ✓ Savoir optimiser le chiffre d'affaires (vente additionnelle, occupation...)
- ✓ Maîtrise du français et de l'anglais

Compétences comportementales :

- ✓ Excellente présentation
- ✓ Excellent relationnel (langage irréprochable, discrétion ...)
- ✓ Adapter son comportement à la culture et à l'image de l'entreprise
- ✓ Savoir adapter son accueil en fonction du type de clientèle (individuel/Groupe)
- ✓ Garder une attitude professionnelle
- ✓ Savoir travailler en autonomie en fonction des procédures prédéfinies
- ✓ Savoir discerner les informations devant rester confidentielles
- ✓ Capacité à travailler en équipe
- ✓ Maîtrise de soi
- ✓ Sens de l'organisation et de l'anticipation
- ✓ Respect de la hiérarchie

A LA BAULE ESCOUBLAC, Le

Nom, prénom et signature :