

CHEF DE RECEPTION

LE GRAND BÉ ****

Transmettre votre candidature à : cfloch@bl-hotels.com

Au cœur de Saint-Malo intra-muros, l'hôtel du Grand Bé**** accueille ses hôtes dans l'une de ses 56 chambres, Classiques et cosy, et dans son bar - restaurant raffiné, pour un séjour privilégié dans la cité corsaire.

Cosmopolite et profondément malouin, Le Grand Bé est plus qu'un hôtel ; c'est une expérience absolue de la cité corsaire.

Notre excellence réside dans la qualité de notre accueil et le professionnalisme de notre équipe. Nous recherchons **un(e) chef de réception** pour notre établissement.

Vous assistez la responsable d'hébergement dans ses missions quotidiennes de management d'équipe, de formation et de développement de la qualité du service.

Vous êtes responsable de la réception et remontez les informations importantes à votre hiérarchie.

DETAILS DU POSTE

- 39 heures par semaine
- Salaire : négociable, à définir selon vos compétences
- Poste à pourvoir dès que possible

MISSIONS ET OBJECTIFS

Réception - Qualité de Service

- Assurer l'accueil des clients hôtel, restaurant ou tout autre visiteur
- Renseigner efficacement, répondre aux attentes en service conciergerie dans les meilleurs délais
- Régler les conflits/ litiges/ désaccords clientèle avec souplesse et courtoisie
- Faire face aux imprévus
- Proposer des améliorations de produits, de service, de procédures
- Maintenir de bonnes relations avec les prestataires extérieurs de conciergerie
- Optimiser les réservations hôtel et restaurants
- Veiller au bon suivi des demandes de conciergerie
- Suivre et analyser la satisfaction client dans des rapports réguliers à ses chefs de service
- Mémoriser les habitudes des différents types de clientèle et les noter en cardex
- Suivre les litiges clients sur du long terme

Management

- Encadrer et superviser en bonne collaboration du directeur, l'équipe de réception
- Motiver et diriger ses collaborateurs dans les exigences de qualité de la Maison
- Maintenir un bon esprit d'équipe

- Aider au développement et à la formation continue de l'équipe et suivre la progression des nouveaux employés
- Respecter et faire respecter les procédures internes
- Effectuer les formations internes au service
- Assurer la passation de consignes, informer sa hiérarchie
- Elaborer les plannings de l'équipe
- Participer aux entretiens annuels et professionnels des équipes

Communication Interne

- Entretien de bonnes relations avec son équipe et avec tout autre département de l'hôtel
- Faire le lien entre les différents services et participer aux réunions internes
- Organiser des réunions de suivi avec son N+1

Ventes

- Faire la promotion des produits de la boutique, des restaurants ou autres activités proposés par l'hôtel
- Utiliser les techniques d'upselling en réception
- Développer les ventes additionnelles
- Participer aux documents comptables (débiteurs divers, CA d'entreprise)

Administratif / Gestion

- Superviser la facturation clientèle
- Traiter les débiteurs
- Traiter les commissions
- Traiter les factures mensuelles

PROFIL RECHERCHE

Une expérience de deux à quatre ans minimum en tant que réceptionniste ou chef de brigade dans un hôtel 4/5 étoiles est requise.

Maîtrise de l'anglais impératif et troisième langue souhaitée

Formation hôtelière souhaitée

CE QUE NOUS OFFRONS

- Nous sommes une équipe passionnée composée de personnes très motivées et solidaires
- Responsabilités dès le premier jour et une culture ouverte à la créativité
- Interaction constante et dialogue avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise,
- L'opportunité d'influencer activement le développement et le succès de notre entreprise

Ça vous tente ?

Envoyez directement votre candidature à
cfloch@bl-hotels.com