

RECEPTIONNISTE TOURNANT

LES ETANGS DE COROT ****

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

Véritable chef d'orchestre de la maison, vous êtes en relation permanente avec les différents services de l'hôtel. Vous veillez à la bonne circulation de l'information, et votre objectif premier est d'assurer la satisfaction des clients.

Vous assurez l'accueil des clients tout au long de leur séjour et vous leur fournissez toutes les informations nécessaires au bon déroulement de celui-ci.

Vous disposez d'une expérience d'un à deux ans minimums en tant que réceptionniste de jour ou de nuit dans un établissement haut de gamme. La pratique courante de l'anglais est impérative. Bon communicant, votre goût du travail bien fait et votre esprit d'équipe seront les clés de votre réussite dans ce poste.

Armand, notre chef de réception vous accompagnera afin d'assurer votre intégration au sein de notre équipe.

DETAILS DU POSTE

- CDI,
- 39 heures par semaine,
- Planning en horaires continus,
- Shifts de jour, ponctuellement la nuit durant les congés des veilleurs.

MISSIONS ET OBJECTIFS

Réception / Qualité de Service

- Assurer l'accueil des clients hôtel, restaurant ou tout autre visiteur,
- Check In, Check Out, remise des clefs et accompagnement des clients en chambre,
- Renseigner la clientèle et répondre aux attentes en service conciergerie
- Mémoriser et assurer le suivi des habitudes de la clientèle
- Gérer les réclamations clients et les communiquer à ses supérieurs
- Maintenir de bonnes relations avec les prestataires extérieurs de conciergerie
- Répondre aux courriers et mails dans les meilleurs délais
- Traiter les litiges clients avec professionnalisme et courtoisie
- Vérifier les facturations
- Encaisser les clients résidents à l'hôtel
- Optimiser les réservations de l'hôtel et des restaurants
- Être responsable de la caisse et de l'ensemble des clefs de service
- Proposer des améliorations de produits, de service, de procédures

Ventes

- Assurer la promotion des produits de la boutique, ou autres activités proposées par l'hôtel (cours de sport, séances de yoga, initiation à la dégustation etc..)
- Utiliser les techniques d'upselling en réception
- Développer les ventes additionnelles

Communication

- Entretenir de bonnes relations avec son équipe et avec tout autre département de l'hôtel
- Assurer le lien entre les différents services
- Communiquer de façon claire et précise