



RECEPTIONNISTE (H/F)

LIENS HIERARCHIQUES ET FONCTIONNELS

Rattachement hiérarchique : Responsable réception

Dimension managériale : aucune

Relations fonctionnelles :

- Clients
- Départements opérationnels

MISSIONS PRINCIPALES

Contribuer à la réussite du séjour du client

Délivrer les prestations

Participer à la gestion du service

ACTIVITES (par missions principales)

Contribuer à la réussite du séjour du client :

- Accueillir les clients, avec le sourire
- Diffuser l'information pratique aux clients
- Répondre aux demandes spécifiques des clients
- Promouvoir les services de l'Hôtel
- Gérer les litiges clients et les situations délicates avec discrétion et efficacité
- Fidéliser la clientèle
- Etre à l'écoute
- Etre serviable
- Agir toujours de façon positive

Délivrer les prestations :

- Connaître le produit et les services
- Check in / check out
- Savoir faire les encaissements et gérer une caisse
- Savoir organiser un délogement
- Connaître les standards d'accueil
- Up-dater les profils des clients

Participer à la gestion du service :

- Développer l'up-selling

RESULTATS ATTENDUS ET CRITERES DE PERFORMANCE

- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Respect des procédures de travail
- Respect des standards
- Upselling

CONNAISSANCES ET APTITUDES REQUISES

Formation : BTS Tourisme ou Hôtellerie

Expérience : 2 à 3 ans en tant que réceptionniste dans un établissement de même catégorie

Aptitudes :

- Maîtrise de l'anglais
- Maîtrise du logiciel Véga de préférence
- Très bonne présentation
- Sens de l'écoute, de l'accueil et de la diplomatie
- Résistance au stress

MODALITES DU POSTE

CDD 35 heures

Salaire de 1820€ brut

Candidature à adresser à la directrice, Nathalie Bee : direction@hoteldelamer.bzh