



CHATEAU LE CAGNARD

30 CHAMBRES
1 RESTAURANT
1 BAR
1 SALLE SEMINAIRE

RECEPTIONNISTE POLYVALENT H/F



OBJECTIFS & MISSIONS



RÔLE DU POSTE

- Garantir l'expérience client et sa satisfaction
- Maintenir un haut niveau de qualité d'accueil et de service
- Assurer la qualité des relations en matière de réservations
- Garantir la communication interne
- Assurer la facturation hôtel
- Optimiser le chiffre d'affaires hébergement

- Assurer une bonne relation avec la clientèle: check-in, in stay, check-out
- Assurer la qualité des relations en matière de réservation et de la tenue du standard
- Prise en charge du client au point de rencontre (parking ou meeting point Taxi) jusqu'à l'accompagnement en chambre garantissant un accueil personnalisé
- Renseigner le client sur les différents services de l'hôtel ainsi que les activités dans les alentours
- Alerter les services concernés ou la direction en cas de dysfonctionnement perturbant l'expérience client/staff : problème technique en chambre, plainte, demande spéciale ...
- Veiller à la prise en compte des remarques et/ou plaintes clients et assurer sa résolution et/informer le service concerné ou la direction
- Contribuer au développement des ventes additionnelles



QUALITÉS ATTENDUES

- Esprit d'équipe
- Dynamisme
- Organisation / Rigueur / Sens des priorités
- Aisance relationnelle / Souriant / Hospitalité
- Discrétion
- Bonne présentation
- Gestes et postures de manutention
- Focus qualité client
- Anglais exigé

- Assurer la facturation hôtel, restaurant, bar..(clientèle individuelle, groupe et séminaire)
- Contrôler et assurer un rapprochement correct entre la caisse et les encaissements
- Gestion des comptes débiteurs (envois des factures, relances, encaissements, remboursements clients...)
- Veille au stock des clefs de chambres, à la mise à jour et bonne tenue des dossiers
- Respecter le matériel fournis et veiller à son bon fonctionnement ; ordi, imprimante, serveur...
- Passation de consigne entre les shifts (Matin-Après-midi / Après-midi-Nuit / Nuit-Matin)
- Veiller au planning de réservation, attribution de chambres et optimisation, accueils vip en relation avec le back office , le service des étages et la direction
- Respecter les normes et procédures d'exploitation définies par la Direction