

U CAPU BIANCU	Fiche de Poste Réceptionniste	Code : RH Version n° 1 Date : 04/05/2018
---------------	----------------------------------	--

METIER : Réceptionniste

REGROUPEMENT : Réception

---

### MISSIONS PRINCIPALES

Le/La Réceptionniste est l'interlocuteur privilégié des clients. Il/Elle assure le suivi dans la préparation du futur séjour des clients, autant en réservation qu'en conciergerie. Il/Elle assure l'accueil téléphonique et physique des clients, les accompagne et les guide dans la découverte de l'hôtel et des activités annexes. Il participe à la facturation et à la vente des prestations et assure le secrétariat de la réception. Il/Elle veille à la bonne tenue du hall.

#### **Réception / Qualité de Service**

Assurer l'accueil des clients hôtel, restaurant ou tout autre visiteur.

Enregistrer les arrivées et les départs, effectuer la remise des clefs et l'accompagnement en chambre.

Renseigner efficacement la clientèle et répondre aux attentes en service conciergerie dans les meilleurs délais.

Mémoriser les habitudes des différents types de clientèle et les noter en cardex

Gérer les réclamations clients et les communiquer à ses supérieurs

Maintenir de bonnes relations avec les prestataires extérieurs de conciergerie

Répondre aux courriers et emails dans les meilleurs délais.

Traiter des litiges clients avec professionnalisme et courtoisie

Encaisser les clients résidents à l'hôtel et clients de la Grand'Vigne.

Optimiser les réservations de l'hôtel et des restaurants

Etre responsable de la caisse, des clefs du coffre et du pass général

Faire face aux imprévus

Proposer des améliorations de produits, de service, de procédures

Prôner la polyvalence.

## **Ventes**

Faire la promotion des produits de la boutique, ou autres activités proposées par l'hôtel (cours de yoga, dégustations etc...)

Utiliser les techniques d'upselling en réception

Développer les ventes additionnelles

## **Communication interne**

Entretenir de bonnes relations avec son équipe et avec tout autre département de l'hôtel

Faire le lien entre les différents services

\* Cette liste n'est pas exhaustive et n'est donnée qu'à titre indicatif. Le collaborateur pourra être amené à réaliser toute activité permettant de remplir la mission générale du poste.

## AUTRES ATTRIBUTIONS

Il(elle) peut être amené(e) à effectuer toute activité afin de permettre le maintien de l'activité générale et de la qualité du service. Il(elle) est porteur(se) de l'esprit de polyvalence au sein de l'établissement.

## SAVOIRS FAIRE

Connaissance approfondie des techniques d'accueil

Maîtrise des techniques de vente

Maîtrise des outils bureautiques informatiques

Maîtrise des outils de planification des réservations et de l'occupation des chambres

Connaissance des activités touristiques et de la région

Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Connaissance des procédures internes

Maîtrise des techniques de gestion des plaintes client

Connaissances de base en comptabilité (facturation / encaissement)

## SAVOIRS ETRE

A l'écoute de la clientèle : percevoir et estimer le niveau de satisfaction des clients

Bon communicant : savoir communiquer de façon efficace à l'oral et à l'écrit, remonter les informations importantes à sa hiérarchie

Avoir le sens des responsabilités

Adopter un comportement en rapport avec le niveau d'exigence requis

Aimer travailler en équipe

Sens du contact avec le client

Politesse, courtoisie, maîtrise de soi et discrétion

Rigueur : avoir un sens et goût du travail bien fait

Autonomie

Présentation personnelle soignée

Capacité de résistance aux situations de stress

Excellente mémoire des visages et des noms

Polyvalence et solidarité avec les autres services

Les informations relatives aux clients ne doivent pas être divulguées à l'extérieur de l'établissement.

Maîtrise de l'anglais impératif et troisième langue souhaitée. Formation hôtelière souhaitée.

<u>Nom :</u> <u>Fonction :</u> RRH	<u>Rédacteur</u> Hamid AMRI RRH	<u>Validation</u> Delphine PARIS, Chef Réception	
--	---------------------------------------	--	--