



# FLASH OPPORTUNITÉ

**Hôtel Ile Rousse\*\*\*\*\* - Thalazur Bandol (83)**

Offre à pourvoir h/f CDI dès que possible

## Responsable hébergement

**Hôtel de catégorie 5 étoiles comprenant 67 chambres dont 12 suites  
75% de TO, 300€ de PM à l'année.**

**1 restaurant Gastronomique, 1 restaurant Brasserie de Plage, 1 Snack  
1 Thalassothérapie & Spa de 22 cabines.**

Contactez : Nicolas TRICOT

Tél : 0610747368 – Mail : [ntricot@thalazur.fr](mailto:ntricot@thalazur.fr)

Hôtel Ile Rousse\*\*\*\*\* - Thalazur Bandol 25 bd Louis Lumière 83 150 Bandol

[www.ile-rousse.com](http://www.ile-rousse.com) - [www.thalazur.fr](http://www.thalazur.fr)



## RESPONSABLE HEBERGEMENT

### 1. Missions communes avec les responsables de service de l'établissement Hôtel Ile Rousse – Thalazur Bandol.

Du fait de son statut et de sa fonction dans l'entreprise, le tenant du poste garantit la bonne organisation et la bonne gestion de toutes les activités de son service en :

- Communiquant et traduisant concrètement dans son service toutes les procédures et directives de travail de l'entreprise
- Rédigeant toutes les procédures de travail, de fabrication ou de prestations, les fiches de fonction et fiches de postes relatives à son service en intégrant des données techniques, financières et humaines de son service
- Analysant tous les écarts entre un prévisionnel et un réalisé : gestion du personnel, budget, qualité de service, consommables ...
- Formalisant des préconisations, des propositions d'améliorations à sa direction et en les mettant en place

#### **En matière de prise de décision :**

Il assure et assume la responsabilité directe de toutes les activités d'organisation, de gestion, de relations et/ou d'encadrement, dans les limites de la délégation qu'il a reçue.

Grâce à ses compétences professionnelles ( maitrise voire expertise de son métier ) , le tenant du poste dispose de pouvoirs de choix et de décision en ce qui concerne l'organisation technique , professionnelle et la coordination de différentes activités qu'il réalise lui-même ou qu'il fait réaliser par des collaborateurs.

Il doit référer de tout autre choix et décision qui aurait des conséquences directes sur la gestion commerciale et financière de son service (choix esthétiques – choix stratégiques – choix des fournisseurs – ordres de facturations .....).

#### **Mission de Représentation :**

Représente la direction de l'entreprise dans son service et représente l'entreprise dans sa totalité dans toutes ses relations avec l'extérieur (fournisseurs, salons professionnels, institutionnels, ...) et auprès des clients.

## 2. Fonctions communes avec les autres responsables des services

### - **Gestion du Personnel / Formation/Recrutement**

*Dans le cadre de procédures administratives émanant de la direction générale de l'établissement et afin de respecter le cadre législatif des interventions en la matière :*

- Supervise la conception des plannings de congés payés et de travail
- Donne toute information au service direction ou de la comptabilité afin de pouvoir faire établir les salaires
- Accorde les congés, les absences justifiées, les récupérations Repos compensateurs en fonction des nécessités du service
- Donne suite aux demandes de formation collective ou individuelle ( DIF-CIF ) après en avoir référé à sa direction
- Mène les entretiens :
  - o de pré-embauche ou d'embauche
  - o de fin de contrat pour les cdd
  - o de période d'essai
  - o professionnels
  - o d'appréciation des compétences
- Organise toutes les conditions d'une bonne intégration administrative (suivi des documents administratifs et des contrats) et au poste (accueil technique du nouvel entrant)
- Accueille le personnel nouvellement embauché ou en stage et le présente à la brigade
- Explique et fait respecter le Règlement Intérieur
- Explique et fait respecter les consignes d'hygiène et de sécurité au poste de travail
- Supervise la formation continue de la brigade
- Organise les formations sécurité et hygiène du personnel et peut les co-animer sur les points les plus difficiles
- Forme lui-même toute la brigade aux nouvelles techniques à appliquer

### - **Management de l'équipe**

- Met en place les briefs journaliers et de réunions plus techniques (pratique professionnelle – créativité) ou de gestion (rentabilité – gestion des couts et matières etc.... )
- Donne directement ou demande à son second de donner des directives techniques pendant tout le service
- Est le référent hiérarchique du service et l'anime :
- Sanctionne, gratifie, promeut sous indications ou pas de son second après en avoir référé à la direction de l'entreprise (en fonction de la délégation de pouvoir prévue)
- Gère directement tous les conflits de son service mais en réfère régulièrement à ses supérieurs afin de faire connaître l'état du climat social dans son service
- Reste disponible pour tout entretien en dehors de ceux prévus dans l'année

### - **Hygiène et Sécurité**

- Supervise le contrôle la tenue et l'hygiène du personnel et rappelle à ses assistants les plus directs leur responsabilité directe en la matière
- Conçoit et fait mettre en place les manuels HACCP
- Forme ou fait former le personnel par son second aux règles du Manuel HACCP

- Reçoit toute inspection sanitaire ou commerciale de son service en présence du directeur de l'entreprise, justifie les constats faits pendant les visites, apporte des réponses techniques
- Analyse les comptes-rendus de sa brigade et des cabinets extérieurs en matière de procédures et normes HACCP et met en place des actions correctives
- Rend compte à sa direction de toute anomalie traitée ou persistante et propose des solutions.
- Explique les modes de fonctionnement des machines et appareils utilisés dans le service
- Met en place des actions de mises à jour des pratiques et des connaissances en la matière
  
- **Gestion / Optimisation des couts**
- Construit son budget prévisionnel en fonction des données transmises par sa direction et de la stratégie définie pour l'année à venir
- Suit la réalisation de son budget et alerte son responsable direct sur les écarts observés, les justifie
- Suit la réalisation des ratios prévus, les justifie
- Formalise des propositions afin de réduire les écarts observés
- Peut, dans les limites de ses prérogatives, opérer des équilibres entre pôles bien définis pour atteindre ses objectifs
- Veille à l'application des consignes de l'entreprise concernant le ratio cout/marchandise
- Veille à ce que le personnel travaille dans le sens d'une optimisation des coûts par la maîtrise des gestes et une réduction des pertes de matières premières
- Calcule les couts et dépenses de son service
  
- **Management de la Qualité**
- Formalise les indicateurs de qualité pour son service et les mets en place auprès des équipes
- Contrôle le respect des indicateurs - qualité
- Anime et manage la qualité ( critères-standards - définition des critères et des standards mise en place des systèmes de mesure, synthétise et analyse les résultats, intervient en mesures correctives immédiates ou différées, met en place des groupes de travail et des réunions – qualité
  
- **Reporting**
- Dans le cadre ou non de supports codifiés par l'entreprise ou créé par lui-même, reporte des données sociales, techniques, budgétaires et commerciales sur son service ( par jour, par semaine , par mois .. )
- Alertes son supérieur de tout dysfonctionnement qui remettrait en cause la qualité du service du au client : rupture fournisseur, rupture personnel, dysfonctionnement technique majeur
- Assure la remontée systématique de toute information utile à la stratégie commerciale ou concernant l'avenir de l'entreprise.
- Approvisionnement / Gestion des stocks/des matériels
- Gère directement ses commandes et/ou dans le cadre de réquisitions spécifiées par l'entreprise
- Gère directement ses achats et la sélection de ses fournisseurs/marchandises seul et/ou dans le cadre de processus d'achats codifiés par l'entreprise

- Supervise les inventaires en fin de mois
- Garantit la bonne utilisation et le bon entretien des équipements et matériels de travail

- **Gestion des Marchandises/Achats**

Supervision et contrôle de la réception des marchandises / matériels de son service émanant des fournisseurs ou de l'économat interne

- **Autres**

- Conçoit et propose des améliorations techniques ou dans les méthodes de travail
- Conçoit et propose des innovations, des actions promotionnelles, des prestations tendant à valoriser le service du au client et contribuer :
  - o Au développement du chiffre d'affaires (augmentation des profits)
  - o Au développement de la renommée extérieure de l'entreprise (développement de l'image de marque et du référencement de l'entreprise)
  - o Au développement de la notoriété professionnelle (gratifications du type Bib gourmand, étoiles ... )
  - o Au développement de l'attractivité professionnelle (développement des recrutements spontanés ou par des réseaux référencés)

<b>MISSIONS PRINCIPALES DE CE POSTE DE RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT</b>
---

**a. Les missions :**

Bras droit de la Direction du site, le tenant du poste garantit l'optimisation du Chiffre d'affaires HERBERGEMENT de l'établissement tout en développant la rentabilité de son secteur et la qualité des prestations en :

- Coordonnant les activités des 5 services de son Département (réservation - réception – voituriers – étages - conciergerie) et en veillant à la bonne distribution en interne des informations liées au séjour dans tous les services concernés (restauration-thalasso/spa etc...) afin de garantir un continuum de qualité dans la prise en charge du client tout au long de son séjour
- Qualifiant son fichier clients et en développant ce fichier par des actions concrètes et répétées en collaboration avec la chargée de communication et marketing (mailing – phoning – relances des réservations – renseignement du cardex..) afin de générer des revenus
- Organisant toutes les procédures de travail et directives de l'entreprise sous la forme d'objectifs commerciaux et techniques
  - o adaptés à son double service Réception/Réservation – Etages - voituriers
  - o ajustés à chaque poste (définition de ratios de fonctionnement et de travail principalement dans les étages), afin de maîtriser les coûts et garantir la qualité des prestations.

- Rédigeant toutes les fiches de fonction et fiches de postes relatives à son service avec des données techniques, financières et humaines selon les ratios et objectifs donnés par sa direction
- Sous forme de reporting mensuel, analysant mensuellement tous les écarts entre un budget prévisionnel et les réalisations notamment sur le Taux d'Occupation et le ReVPar en justifiant ces écarts et en proposant toute action corrective permettant leur réduction
- Animant et en conduisant au quotidien une activité commerciale concrète et adaptée à chaque poste de travail (qualité de service 5 étoiles, opérations commerciales, phoning, commercialisations, soutien à la vente, développement des services en chambre, veille concurrentielle ...) tant en réservation – réception ( réceptif ) que dans les étages, service voiturier, conciergerie ou dans les espaces communs ( lobby )

**b. Prise de décision :**

Il assure et assume la responsabilité directe de toutes les activités d'organisation, de commercialisation, de gestion, de relations et/ou d'encadrement, dans les limites de la délégation qu'il a reçue.

Grâce à ses capacités professionnelles, le tenant du poste dispose de pouvoirs de choix et de décision pour l'organisation technique, professionnelle et la coordination de différentes activités qu'il réalise lui-même ou qu'il fait réaliser par ses collaborateurs.

Il doit référer à sa direction de tout autre choix et décision qui aurait des conséquences directes sur la gestion commerciale et financière de son service (choix esthétiques – choix stratégiques – choix des fournisseurs – ordres de facturations – gestion RH – gestion clientèle.....).

**c. Représentation de l'entreprise :**

C'est le « Maître de Maison », l'Hôte qui reçoit. Il représente donc un point essentiel de référence et d'ambiance pour la qualité de l'accueil des clients.

Il représente la direction de l'entreprise dans son service et représente l'entreprise dans sa totalité dans toutes ses relations avec l'extérieur (fournisseurs, salons professionnels, institutionnels, ...) et auprès des clients tout au long de leur séjour et dans leur espace plus personnel en chambre.

Fait connaître son établissement à l'extérieur. Il est responsable de la notoriété de son service et de la qualité perçue de toutes les prestations en Hébergement (Étages, voituriers, conciergerie, réservation et Réception/Front desk) auprès des clients, des professionnels et des guides touristiques.

**d. Services et Fonctions supervisés :**

- Hébergement Étages ou Housekeeping
  - Entretien des Chambres
  - Entretien des Espaces communs
  - Service de la couverture
- Hébergement Réception:
  - Réception – Desk
  - Voiturier – Bagagiste
  - Réservations
  - Conciergerie
- Embellissement des espaces de vente et d'accueil (fleurs-tentures-objets de décoration) en collaboration avec les architectes

## ACTIVITES PRINCIPALES DU POSTE

### **3 Grands Axes de Travail**

- Remplir l'Hôtel et ses chambres sur des critères de performance précis : Prix moyen, Marge, TO, ReVpar ...
- Garantir une qualité de prestation hébergement 5 étoiles
- Soutenir l'activité du Directeur du Site dans la commercialisation du Site dans sa totalité et sa représentation commerciale et marketing extérieure

#### **1. Pôle Commercialisation / Réservations**

##### a. Veille concurrentielle

- locale et régionale sur la création et l'innovation de produits Hébergements
- Se tient informé sur les actions des concurrents (promotions, offres spéciales, services en chambre, politiques de réservation, politique tarifaire ...)
- Connaît le marché et ses fluctuations, le qualifie et positionne son entreprise, ses prestations
- Évalue les évolutions des besoins des clients, de la composition de la clientèle et du paysage concurrentiel, afin de proposer les changements opérationnels et de produits/services qui s'imposent

##### b. Offres et prestations

- Avec la Chef des réservations et service commercial du site, en collaboration avec la marque Thalazur, il participe à la construction et mise en place toutes les offres commerciales (affaires, individuels, séminaires, groupes ...) nécessaires au développement de l'activité de l'entreprise, se les fait valider en réunion hebdomadaire et vérifie la mise en place
- Met en place des actions promotionnelles de proximité afin de drainer une clientèle fidèle
- Adapte l'offre aux demandes du marché par la mise en place d'une veille commerciale sur les pratiques de consommation des clients
- Décide de nouvelles méthodes de travail ou de mettre en place de nouvelles prestations pour séduire une clientèle plus large (Vente additionnelle, possibilité de garder la chambre le dimanche en basse saison sans frais pour effectuer des soins thalasso-thérapie & spa...)

- Participe activement avec la chargée de communication et marketing à la mise en place d'un programme annuel de promotion et d'évènements et le soumet à sa direction générale en créant des supports et moyens de vente (mailing, tour opérator...) et en s'appuyant sur des situations externe porteuses (fêtes, etc.)
- Participe activement au référencement de l'hôtel sur les sites internet marchands, met en place un contrôle journalier en collaboration avec la chargée des réservations.

c. Processus de vente/accueil

- Supervise la prise des réservations et leur traitement en garantissant la prise en compte de toute demande
- Définit les argumentaires commerciaux et les supports de travail du service de la réservation
- Définit le process de prise en charge du client : au desk, au téléphone et de réservation et en supervise la réalisation : phrases – type, charte d'accueil, argumentaires de vente, modalités de gestion des demandes complexes, procédures de gestion des réclamations clients, ....
- Sensibilise et dynamise son équipe pour atteindre les objectifs chiffrés de son département
- Développe des actions et techniques commerciale dont phoning, relances sur fichier, promotions et cadeaux pour les corporates ....
- Anime, promeut et développe ses points de vente par des évènementiels appropriés aux critères de fonctionnement de l'entreprise et aux objectifs commerciaux de son service
- Met en place la vente additionnelle en mettant à la vente des chambres de catégorie supérieure, met en place un challenge auprès de ses équipes
- Met en place et contrôle les ventes parkings des clients hébergés, et clients extérieurs
- S'assure de la prise en charge des véhicules, facturation, mise en place du service 5 étoiles en relation avec la prise en charge des véhicules (Mise en place des attentions particulières si nécessaire : brochure, bouteille d'eau, aspirateur, pare brise...)

## **2. Pole Actions Marketing/ Actions commerciales et promotionnelles**

- Promeut l'établissement dans tous les points de vente et d'accueil du client : animation du point accueil et en chambre, animation des écrans télé avec une vidéo sur l'hôtel ...Room directory, l conciergerie
- Fait personnaliser tous les supports d'appels
- Garantit la bonne mise à disposition de tous les supports de présentation de l'hôtel et de ses prestations ainsi qu'une documentation touristique réactualisée et adaptée ( en chambre, dans le lobby,...)
- Peut mettre en place des actions PLV – Marketing limitées (création de petits supports informatifs ou à visée commerciale avec le logo de la société, ...)
- Définit et propose des supports et actions de communication: flyers, mailings, directory en chambres, supports au desk
- Fait personnaliser les écrans de téléphone, tv, l'accueil en chambre avec le nom du client (enveloppe nominative de bienvenue...)
- Participe à la création de la charte graphique de l'entreprise et aux différents marquages ou travaux sur l'identité visuelle et ses déclinaisons dans les différents lieux et matériels de son service

## **3. Marketing relationnel / Travail avec les partenaires de l'entreprise :**

- Entretien des liens privilégiés avec les partenaires : tour operator, GDS, sociétés hôtelières, agences de voyages, salons, autocaristes, associations, ce, autres intermédiaires sans contre parties financière... :
  - fait visiter le produit en promouvant toutes les prestations autres (restauration, spa, thalasso ...)
  - mène des actions régulières de promotion de l'établissement
- Développe la notoriété de l'établissement auprès des professionnels du tourisme et les référents professionnels : presse – médias – bottins gourmands
- Entretien de bonnes relations avec les concurrents afin de bénéficier de réaffectation de clients (délogements)
- Entretien l'image et la bonne réputation de l'établissement (publicité, relations clients, organisations d'évènements VIP...)

#### **4. Pôle Gestion relationnelle des clients**

- S'assure du bon suivi de la clientèle et des prestations qui lui sont proposées
- Coordonne personnelles les opérations spéciales d'accueil de groupe.
- Etablit des contacts journaliers avec la clientèle
- Entretien des contacts réguliers avec les clients les plus fidèles présents et les VIP pendant leur séjour
- Traite toutes les réclamations, les litiges clients dans des limites fixées avec la Direction du site en cas de remise ou de gestes commerciaux
- Met en avant la conciergerie et participe activement à la mise en avant des partenaires exclusifs validés par la direction du site.

#### **5. Fidélisation/Développement de la clientèle/Analyse des Ventes :**

- Met en place un « Guest History »
- Exploite un système d'analyse de la satisfaction des clients (guest comments – OLAKALA)
- Analyse et qualifie sa clientèle sur des axes précis ( ex. nationalité/dépenses/type de dépenses ... )
- Faire vivre et exploite les fichiers clients en analysant les données de consommation des clients
- Analyse la clientèle par l'analyse des chiffres d'affaires sur les différents points de vente et en comparaison n-1
- Analyse les profits (quelles chambres, quels moments, quelles offres, quelles dépenses par jour... )
- Suit et analyse les ventes et les non ventes, les marges dégagées
- Suivi du cardex : renseignements apportés et usage fait par les salariés , analyse des données, préconisations
- Suit et créé des attentions pour les clients après leur séjour ( lettres de remerciements, pour les anniversaires , offres promotionnelles ciblées pour les familles ....etc... )

#### **6. Pole Politique tarifaire**

- Met en œuvre la politique budgétaire et commerciale de l'établissement (prix de revient, budget prévisionnel, PM, tarifs...).
- Elaboration des tarifs avec le Directeur de site avec conditions de variabilité et d'application du Yield Management
- Participe ACTIVEMENT à la mise en place, contrôle du yield management
- Participe activement à la visibilité internet de l'établissement pour tous les segments en contrôlant les disponibilités, tarifs, et conditions générales de ventes.
- Propose des packages associant des offres hébergement – restauration – prestations en cherchant à optimiser le ReVPar
- Examine les prix, c'est-à-dire prix de revient / prix de vente des chambres
- Etudie le rapport marge / prix de vente, nombre de ventes, prix de revient et promeut le meilleur rapport coût /vente / marge

- Intègre et travaille sur certaines composantes de la constitution du prix de revient et le prix de vente : personnel, matériel, produits d'accueil, kit VIP....
- Définit ou fait varier les prix de ventes en fonction de la réalisation du Chiffre d'affaires dans le cadre des limites fixées par la direction et grâce aux techniques de Yield en place en collaboration avec la chargée des réservations.
- Met en place et assure le suivi des prestations externes de l'hôtel avec les fournisseurs (taxis, coiffeurs, etc....)
- Etudie et analyse le rapport marge/prix de vente des offres affaires

## **7. Pole Hébergement**

- Contrôle et garantit la propreté irréprochable des chambres et espaces publics tout au long de la journée
- Fait procéder aux délogements nécessaires, à la fermeture des chambres
- Valide le planning de réservations et d'occupation
- Valide la mise à disposition des chambres auprès des clients en arrivée
- Fait effectuer les nettoyages annuels de fond
- Participe au prévisionnel d'entretien technique (maintenance annuelle)
- Coordonne les activités du service technique lors de dysfonctionnements et celles de son service (réservations-réception-étages)
- Accompagne les audits des tours operators ou instances techniques en chambre
- Fait des propositions de matériaux et matériels destinés au confort ou à la sécurité du client en chambre : linges, décoration, amenities, ....
- Gestion des mises à disposition spécifiques (personal trainer, nurse, ....)
- Fabrique le kit administratif et les packages adaptés au statut des clients (dont VIP)
- Choisit les produits d'accueil VIP ou attentions particulières
- Renouvellement des techniques et aspects esthétiques liés au service de couverture , fait varier les amenities

### **Autres liés aux fonctions ou techniques de l'Hébergement :**

- Garantit le processus administratif interne de validation d'une réservation avec toutes les prestations d'accompagnement par diffusion auprès des services concernés (restaurant, soins, ....)
- Participe au choix des matériaux de service et de travail par ses conseils (uniformes...)

## **8. Pole Finance – Gestion**

*Pour suivre et analyser les activités et revenus de son service, établit ses propres tableaux de bord , commerciaux, frais de personnel*

### Suivis budgétaires / Chiffre d’Affaire

- Participe activement à l’élaboration du budget annuel prévisionnel d’activité (hommes-matériels-moyens pour les 3 activités) et d’investissement pour son service, en assure le suivi, justifie des écarts, fait de préconisations pour réduire les écarts
- Gère les budgets en fonction du taux d’occupation et des prévisions ; valide le planning du personnel en conséquence
- Vérification et contrôle journaliers des rapports de gestion : contrôle des prix, T.O. J-1 et N-1 ET MOIS-1
- Lecture et analyse journalière des rapports de direction (comportant tous les chiffres de l’hôtel mis en forme par le Night Audit)
- Fixe des objectifs de vente annuels par point de vente et en contrôle la progression mensuellement

### Facturation

- Garantit la gestion des "comptes débiteurs" et effectue un contrôle rigoureux sur les dossiers litigieux
- Suit les relances pour impayés
- Suivi des remises faites, des offerts
- Suivi des no show , Suivi des pertes
- Suivi des facturations des autres services intégrés dans les factures de l’hôtel
- Supervise et garantit les facturations et encaissements de l’hôtel ( dont restauration – thalasso, parking...) en contrôlant les pièces comptables et en analysant les écarts ( les justifie)

### Autres

- Gestion des vols, accidents ou dégâts corporels ou accidents matériels (voiture etc.... vêtements ou valises détériorées), gestion des déclarations aux assurances avec le directeur du site.
- Participe à la gestion des dégradations en chambre ( liées ou pas aux clients ) , fait procéder aux réparations

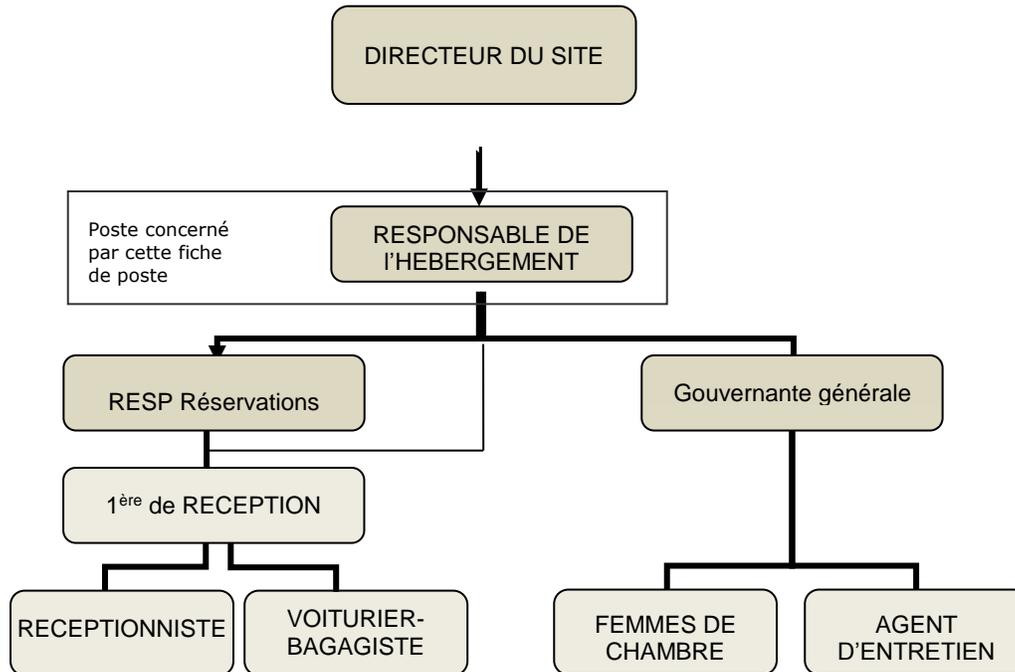
## **9. Pole Contrôles**

- Fait réaliser des enquêtes et visites mystère.
- Met en place les actions correctives suite aux visites mystères.
- Met en place tous les critères 5 étoiles, suivi et contrôle.
- Contrôle des coûts : achats, , consommables et masse salariale afin de développer la rentabilité de chaque point de vente de son service.
- Gestion des consommables, produits d'accueil, produits d'entretien
- Sélectionne les produits et les fournisseurs dans une optique de valorisation de produits locaux, exclusifs mais dans un rapport cout/qualité contrôlé et fixé par l'entreprise en respectant les directives d'une éventuelle centrale d'achats.
- Supervise personnellement l'accueil et la prise en charge des clients VIP, prévient la direction du site pour les saluer à leur arrivée.
- Audite les standards et les procédures de travail – les faire évoluer le cas échéant
- Audite les argumentaires développés par écoute et observations
- Contrôle des check in et check out
- Contrôle
  - \* les chambres : propreté, netteté, mises en place ....
  - \* les équipes en place : détails vestimentaires, hygiène corporelle, maquillage, cheveux, rasage, ... – organisation et travail des équipes
    - Effectue des contrôles ponctuels et inopinés sur les encaissements, les rapports d'activité, la facturation etc.
- Est responsable de l'agencement des locaux et des conditions d'accueil des clients, de leur netteté et propreté tout au long de la journée
- Contrôle la gestion des sites marchands tous les jours (ouverture – fermeture des chambres en location, allotements etc.....)
- Contrôle tous les jours la montée en charge de son pole hébergement
- Contrôle tous les jours la mise en place des bonnes cales tarifaires correspondantes à la montée en charge

## **10. Communication Interne**

- Interagit de manière positive avec les autres services afin de garantir l'accueil et les prestations dues aux clients
- Met en place et contrôle la bonne diffusion des fiches de fonctions regroupant toutes les prestations hors hébergement souhaités par le client lors de sa réservation

**POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE DU POSTE**



ASPECTS RELATIONNELS / COMMERCIAUX DU POSTE : C'est un travail d'équipe dans tous les lieux de l'entreprise, chambres, espaces publics, dans les back office, nécessitant bonne humeur et maîtrise de soi, excellente présentation et maintien personnel tout au long de la journée car les contacts avec la clientèle sont permanents. Fonction de représentation à l'extérieur lors de salons, séminaires professionnels, interviews presse... .

Ses qualités principales :

- Excellent commercial
- Excellent manager
- Bon gestionnaire, doté de solides connaissances en gestion : il doit rentabiliser l'activité d'hébergement
- Homme de contact et de terrain
- La maîtrise de l'anglais est un impératif, la pratique d'une seconde langue étrangère est un plus.

## **CAPACITES / QUALITES COMMUNES REQUISES POUR EXERCER LA FONCTION DE RESPONSABLE DE SERVICE**

Gout pour le haut de gamme, sens du service et de l'accueil privilégié  
Adopter un comportement reflétant les engagements et volontés de la Direction de l'entreprise  
Présenter une hygiène corporelle irréprochable et une tenue conforme à la Charte Vestimentaire de l'établissement et de son service  
Etre capable de transmettre et de mettre en oeuvre les valeurs, directives, procédures, informations de sa Direction auprès des collaborateurs  
Savoir communiquer avec ses pairs et adhérer à des valeurs communes de fonctionnement afin de garantir un résultat d'entreprise  
Gout pour l'organisation, la qualité de prestation et l'excellence, l'esthétique  
Gout pour la gestion  
Gout pour le travail concret et dans son service car il peut occuper à tout moment un poste opérationnel  
Sens commercial pour développer l'activité de son service et de l'entreprise

### Habilités :

- Anticipation – Adaptabilité
- Réactivité aux besoins de son service et des clients – capacité de manager l'ensemble de son service pour réagir efficacement en fonction de l'affluence, des événements
- Savoir prendre des décisions en situation de stress
- Savoir gérer plusieurs activités dans un même temps
- Rigueur – Exigence de qualité pour lui-même et les autres
- Pédagogie – Disponibilité humaine - Ecoute
- Fermeté dans le Management dans l'atteinte des résultats d'entreprise
- Savoir gérer des conflits clients
- Savoir gérer des conflits dans l'équipe

Excellente mémoire

Maîtrise de Soi – Présence d'esprit - Résistance au stress – Endurance et Résistance physique générale

Gout pour le Management d'équipe et le commandement

Bonne humeur et sens des relations sociales, commerciales et humaines

## CONDITIONS DE L'ACTIVITE

### **TENUE DE TRAVAIL :**

Le Chef de Service est vêtu d'une tenue réglementaire choisie par l'entreprise et devant être portée dans toutes les situations d'activités en poste

Cette tenue peut comporter un badge ou un signe distinctif (couleur du costume, cravate ...) qui permet une reconnaissance visuelle de sa fonction, ou lors des situations de conflits clients.

**LIEUX DE SERVICE POSSIBLES :** tous les lieux relatifs à son service et ses offices mais également dans toute l'entreprise

**RYTHME DE TRAVAIL:** La journée de travail est composée d'activités variées avec des horaires variables surtout pendant les saisons touristiques ou les événementiels. Le rythme journalier peut comporter une alternance de périodes d'activité soutenue (dit coup de feu pendant les services ou arrivées/départs des clients) et de périodes de moindre activité en présence de la clientèle, plutôt en réunion ou en en back office. Les dimanches et jours fériés sont ouverts avec des horaires continus ou non continus. Amplitude horaire importante. La présence lors des week end est essentielle durant toute la période estivale.