

RECEPTIONNISTE TOURNANT

MISSION PRINCIPALE

Par un soutien actif et opérationnel de l'activité des services de l'Accueil de l'Etablissement de jour et de nuit suivant le planning affiché et plus spécifiquement au service Réception, le tenant du poste participe à la prise en charge et le service du client pour son hébergement avant, pendant et après son séjour en :

- Prenant en charge d'une manière chaleureuse et personnalisée, toute demande du client ou en relayant la demande dans les services appropriés tout en suivant le traitement de la demande et lui facilitant l'accès à toutes les prestations de l'établissement (réservation du séjour - hébergement – restauration – Thalasso & spa...)
- Gérant l'ensemble des informations administratives et comptables liées au séjour dans le cadre d'un dossier-client informatisé
- En appliquant strictement les procédures et standards spécifiques au processus de réservations individuelles.
- En étant attentif aux expressions du client sur son séjour (renseignement / prise en compte du cardex)
- En établissant systématiquement dans les cadres prévus un reporting des demandes, habitudes et expressions du client et des événements s'étant déroulés pendant son séjour (cardex – information de la hiérarchie)
- Check In et Check Out
- Gestion des Réservations
- Facturation et gestion de la caisse
- Accueil / Standard Téléphonique
- Conciergerie

CAPACITES / QUALITES REQUISES POUR EXERCER LE POSTE

- Très bonne organisation, sens de l'initiative et capacité à organiser son travail dans le respect des délais et priorités fixées
- Savoir s'adapter à une clientèle variée et exigeante
- Mémoriser les habitudes des clients
- Mémoriser les clients fidèles , VIP ou en séjour
- Connaître les modes de communication et de comportements de consommation d'une clientèle haut de gamme et variée d'un point de vue culturel
- Autonome dans son travail et capable de gérer efficacement plusieurs tâches différentes.
- Précis, attentif au détail.
- Aptitude à résoudre les problèmes.
- Savoir gérer plusieurs contraintes ou situations dans un même temps
- Indépendance, souplesse et dynamisme.
- Capacité à travailler dans des conditions de stress : charge de travail – nécessité de rester maître de Soi
- Bonne humeur – Sourire permanent – Self control
- Excellent esprit d'équipe.
- Goût pour la vente et le challenge commercial.