

STAGIAIRE RECEPTIONNISTE (H/F)

DESCRIPTION DU POSTE

Préparation, accueil, suivi et facturation des séjours des clients, optimisation du remplissable

RYTHME DE TRAVAIL

Horaire de travail selon les jours : 6h à 14h30 ou 7h à 15h30 ou 8h à 16h30 incluant 30mn de pause.
2 jours de repos hebdomadaires consécutifs fixes par semaine Lundi/Mardi ou Jeudi Vendredi

ACTIVITES PRINCIPALES (Liste non exhaustive)

- Accueillir le client (tant au téléphone qu'à l'hôtel) et effectuer le check-in / Fidéliser le client
- Renseigner le client sur les conditions de séjour, les formalités et les services proposés par l'hôtel
- Garantir la qualité de la prestation proposée au client
- Être responsable du fond de caisse qui vous est confié pendant votre service
- Encaisser les séjours des clients et préparer les factures débiteurs
- Assurer la clôture des opérations de la journée
- Savoir prendre une réservation
- Connaître et respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Commercial :

- Connaître les prestations offertes par l'hôtel, en informer le client et l'encourager à les utiliser
- Connaître et appliquer la politique tarifaire de l'hôtel
- Chercher à optimiser le taux d'occupation, le prix moyen par chambre et le chiffre d'affaires de l'hôtel
- Connaître l'environnement de l'hôtel : situation géographique, concurrence ...
- Rester constamment à l'écoute du client et chercher à répondre le plus rapidement possible à ses demandes
- Etablir d'excellentes relations avec la clientèle
- Être garant de la qualité de son travail et de la prestation proposée au client

Technique :

- Constituer le dossier client à son arrivée (check in)
- Attribuer la chambre et la clé appropriée au client
- Renseigner le client sur les conditions du séjour, les formalités et les services
- Enregistrer les arrivées et les départs des individuels et des groupes
- Transmettre les informations nécessaires aux autres services
- Assurer le service téléphone, email
- Tenir le planning des réservations à jour
- Gérer les plaintes
- Maintenir une extrême confidentialité par rapport aux clients
- Vérifier à sa prise de service les départs restants et s'assurer que les factures correspondent et sont prêtes, justes et accompagnées des justificatifs
- Veiller à la disponibilité et à l'actualité des documents mis à la disposition du client
- Assurer une parfaite confidentialité concernant le client

Gestion :

- S'assurer de la solvabilité de son client
- Préparer les listes d'arrivée, de départ, de résidents, de VIP attendus ...
- Préparer la répartition des groupes
- Préparer les dossiers débiteurs pour la comptabilité
- Suivre les réservations afin de connaître les disponibilités éventuelles
- Contrôler le rapport de la Gouvernante et la prévenir en cas de différence
- Préparer les réservations pour le blocage des chambres
- Contrôler à sa prise de fonction et à sa fin de service son fond de caisse

RATTACHMENT ET RELATIONS

Sous la responsabilité du chef de réception, assistant de direction, directrice adjointe et du directeur général.
Relations quotidiennes avec les services de restauration, des étages, du spa des 2 établissements Eden et Cristal.

PROFIL REQUIS

Formation en hôtellerie

TYPE DE CONTRAT ET SALAIRE

Stage conventionné

Temps plein, 39h par semaine

AVANTAGES

- Parking gratuit dans l'entreprise
- Repos fixe et rythme régulier, 2 jours consécutifs par semaine
- Prise en charge du transport public avec abonnement