

Le chef réceptionniste est en charge de la réception d'un hôtel. Il est responsable de la relation client et doit veiller à l'image de son établissement. C'est le bras droit du directeur.

ACTIVITÉS PRINCIPALES :

- Accueillir les clients au téléphone et au bureau
- Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations
- Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour
- Veiller au départ du client dans de bonnes conditions
- Effectuer les réservations
- Gérer et clôturer les comptes clients
- Gérer les fonds de caisse
- Communiquer et attribuer les informations reçues à la réception aux services concernés*
- Transmettre les consignes entre services et brigades
- Passer commande aux différents fournisseurs extérieurs

COMPÉTENCES PRINCIPALES :

- Excellent sens de l'accueil et du service
- Anticiper les conflits et les gérer dans les limites de ses responsabilités
- Se montrer courtois, discret et discerner les informations devant rester confidentielles
- Entretenir des relations commerciales efficaces avec les prestataires et fournisseurs externes
- La maîtrise orale de l'anglais est un impératif, la pratique d'une seconde langue étrangère est un plus.
- Faire preuve de mémoire auditive et visuelle
- Mener simultanément et en temps réel des activités de natures différentes
- Optimiser le taux d'occupation et le chiffre d'affaires
- Passer avec aisance d'une langue à l'autre
- S'adapter à la diversité de la clientèle
- Travailler en autonomie d'après des consignes de travail et des procédures préétablies
- Travailler en équipe

**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.*

