

Le réceptionniste est l'interlocuteur privilégié des clients. Il assure le suivi dans la préparation du futur séjour de ses clients, autant en réservation qu'en terme de conciergerie.

**ACTIVITÉS PRINCIPALES :**

- Assurer l'accueil des clients de l'hôtel, du restaurant et 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 de différents types de clientèle et les noter en cardex
- Gérer les réclamations clients et les communiquer à ses supérieurs
- Répondre aux courriers et emails dans les meilleurs délais
- Traiter les litiges clients avec professionnalisme et courtoisie

**COMPÉTENCES PRINCIPALES :**

- Connaissance approfondie des techniques d'accueil
- Maîtrise des techniques de vente
- Maîtrise des outils bureautiques informatiques
- Connaissance des activités touristiques et de la région
- Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissances de bases en comptabilité
- Connaissances des procédures internes
- Maîtrise des techniques de gestion des plaintes client

*\*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.*

