



CHEF DE RECEPTION BY MALONE

Le chef de réception est le responsable de l'équipe de réception, il est le garant de la qualité de l'accueil et du service proposé. C'est également le bras droit de la direction.

CONTRAT ET AVANTAGES :

- Type de contrat : CDI à temps plein de 39h par semaine
- Début de contrat : à pourvoir dans l'immédiat
- 2 jours de repos consécutifs par semaine
- Remboursement frais de transport à hauteur de 50%
- Prise en charge de la mutuelle à 50% par l'employeur

EXPÉRIENCES ET QUALITÉS REQUISES :

- Expérience en hôtellerie souhaitée
- Maîtrise des outils informatiques
- Français et Anglais courant
- Sens de la relation client et présentation soignée
- Sens du management et esprit commercial

Sous la responsabilité de l'adjoint de direction / directeur d'exploitation, vous assurerez les principales missions suivantes :

SERVICE CLIENT / MANAGEMENT D'EQUIPE

- S'assurer de la qualité de l'accueil et du service proposé tout au long du séjour du client.
- Encadrer et coordonner le travail de l'équipe de réception en s'assurant du bien-être de l'équipe
- Contrôler et assurer le suivi de la satisfaction client
- Gestion des plaintes, en assurer le suivi et être force de proposition
- Veiller au rangement et à la propreté du poste de travail, de la réception et du hall d'accueil
- Veiller au bon fonctionnement et au parfait état des accès et des parties communes
- Assurer la transmission des consignes entre les différents services
- Assurer une partie des remplacements en réception
- Formation de l'équipe de réception
- Contrôle des chambres en l'absence du gouvernant/ de la gouvernante
- Répondre aux commentaires des clients sur les différentes plateformes
- S'investir dans le bien-être et la fidélisation des clients
- Démarchage de la clientèle business



VENTES ET RÉSERVATIONS

- Gérer le planning de réservations en tenant compte des consignes commerciales et en tenant compte des contraintes structurelles.
- Contrôle de la saisie de réservation effectué par l'équipe
- Identifier nos habitués et contrats corporate afin d'adapter le tarif en fonction de leurs besoins
- Traitement des demandes de réservation groupe en accord avec la direction
- Faire respecter la politique commerciale de l'hôtel
- Identifier les VIP et prévoir les accueils particuliers et personnalisés
- Contrôle des disponibilités sur la plateforme Hotel Tonight

ADMINISTRATIF

- Préparation et entretien des plannings de l'équipe de réception
- Contrôle et traitement des factures de commission
- Entretien des fichiers de reporting
- Préparation des fins de mois
- Contrôle journalier des caisses
- Gestion des débiteurs
- Suivi des virements en attente
- Suivis des stocks et des ventes additionnelles

Merci d'adresser votre candidature à l'adresse suivante : renaud@malonehotels.com ou via le formulaire ci-dessous,