

## DESCRIPTIF DE POSTE : RECEPTIONNISTE DE NUIT

Le réceptionniste de nuit est le garant du bon déroulement du séjour des clients dans l'hôtel. Il intervient de la constitution du dossier client, lors de sa réservation ou de son arrivée, au règlement ou l'enregistrement des prestations.

Il assure également :

- Le standard téléphonique et la prise des réservations
- La gestion de la caisse et des facturations
- Le service et la facturation des consommations au bar, lorsqu'il y en a un
- La vente, l'organisation et la qualité des services fournis aux clients

Plus généralement, le réceptionniste :

- Accueille et renseigne des clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique selon la charte qualité et la politique commerciale de l'établissement.

## RESPONSABILITES

### RESERVATIONS

- Sait vendre une réservation pour son propre hôtel
- Accueille les clients (tant au téléphone qu'à l'hôtel) et effectue les check in
- S'assure de la fiabilité des clients avant toute acceptation de vente

### SATISFACTION CLIENTS

- Cherche constamment à s'assurer de la satisfaction client
- Renseigne les clients sur les conditions de séjour, les formalités et les services proposés par l'hôtel
- Garantit la qualité de la prestation proposée aux clients
- Fidélise la clientèle

### CAISSE

- Est le responsable du fond de caisse et des encaissements qui lui sont confiés pendant son service et effectue les check out
- Encaisse les séjours des clients ou autres prestations et prépare les facturations débiteurs.

### AUTRES

- Connait et respecte les règles d'hygiène et de sécurité
- Remonte systématiquement les informations qui dépassent son domaine de responsabilité

## ACCUEIL - PRESENTATION

- Veille à sa parfaite présentation en suivant les consignes de la direction (uniforme, badge, chaussures noires fermées, maquillage discret, etc...)
- Veille à ce que la réception soit toujours propre et rangée, avec un environnement musical et chaleureux, propice au meilleur accueil de la clientèle.
- Accueille le client avec sollicitude, tant à son arrivée qu'à son départ (accueil et service au client toujours souriant, position debout, port de bagages, accompagnement vers l'ascenseur ...)
- Répond au téléphone en moins de 3 sonneries en communiquant le nom de l'hôtel et son prénom.

## ACTIVITE COMMERCIALE

### ACCUEIL CLIENTELE

- Accueille les clients avec chaleur en leur présentant l'hôtel et ses services.
- Accompagne les nouveaux clients jusqu'à l'ascenseur
- Connait les prestations proposées par l'hôtel, en informe les clients et les encourage à les utiliser
- Assure des réservations de qualité en respectant les consignes de sa hiérarchie ou un autre hôtel du groupe en cas d'impossibilité d'accueil.
- Etablit d'excellentes relations avec les clients et cherche à les fidéliser.
- Est soucieux de la qualité de son travail et de la prestation proposée aux clients
- Constamment à l'écoute des clients, il cherche à répondre le plus rapidement possible aux demandes émanant de ces derniers et à anticiper leurs besoins
- Veille à la sécurité des clients et des biens
- A une bonne connaissance de l'environnement de l'hôtel, de sa situation géographique (pays, ville, quartier), et concurrentiel.

### **CHIFFRE D'AFFAIRES**

- Connait et applique la politique tarifaire de l'hôtel et de la place
- Cherche à optimiser le chiffre d'affaires de l'hôtel.

### **AUTRES**

- Est garant du bon suivi et de la bonne application des outils de mesure qualité.

## **ACTIVITE PRODUCTION ET QUALITE**

### **RESERVATIONS ET ACCUEIL CLIENTS**

- Fait les Check-in des clients qui arrivent la nuit.
- Constitue de façon rigoureuse le dossier de client à son arrivée à l'aide de l'outil informatique et remplit avec application tous les champs du CARDEX et tout particulièrement le ou les adresses email du client
- Fait remplir les fiches clients d'enregistrement à tout client en arrivée. Remet la partie supérieure de la fiche au client.
- Remet une carte d'accueil à l'arrivée des clients en même temps que la clef.
- Explique en français ou dans la langue du client si possible les horaires Petit Déjeuner, les services à disposition des clients (TV câblée, Canal +, Mini bar, Room Service, Petit Déjeuner en chambre).
- Range les dossiers, les fiches clients signées et empreintes de carte de crédit ou voucher dans le bac des clients présents.
- Donne une clef seulement après avoir vérifié au préalable l'identité du client qui la demande (contrôler carte de bienvenue, fiche client...).

### **SATISFACTION CLIENTS**

- Assure l'acheminement rapide des messages reçus pour les clients.
- Assure le service téléphone, e-mail, fax ainsi que les coffres clients.
- Guide les clients à l'intérieur de l'hôtel.
- Veille à la disponibilité et à l'actualité des documents mis à la disposition des clients
- Prend note des réveils.
- Passe les appels téléphoniques aux clients présents.
- Prend les appels téléphoniques des clients présents.
- Prend les messages pour les clients absents.

### **CAISSE**

- Encaisse les clients qui arrivent sans réservation.
- Prend une empreinte de carte de crédit pour ceux qui n'ont pas de prise en charge société ou agence.
- Veille à réclamer le bon d'échange (voucher) aux clients agences.
- Prépare les factures des clients en départ, encaisse les factures des clients qui partent le matin, sans oublier les extras (téléphone, room-services, minibar...)
- En cas d'encaissement, fait la caisse.
- Contrôle le fond de caisse à l'arrivée et au départ, remplit le cahier de fond de caisse.

- Gère les web planning et IDS en fonction de l'occupation de l'hôtel, ouvre ou ferme les disponibilités. Rentre les tarifs suivants les instructions de la direction.

### **SUIVI DU SERVICE**

- Prend systématiquement connaissance des informations et instructions laissées sur le cahier de consignes depuis son dernier jour travaillé jusqu'à sa reprise de service
- Suit les réservations afin de connaître les disponibilités éventuelles
- Veille à transmettre et écrire les informations de manière claire et précise sur le cahier de consigne pour la bonne continuité du service.
- Contrôle les réservations, effectue et vérifie avec soin l'attribution des chambres la veille et à nouveau le matin.
- Vérifie à sa prise de service, les départs restants et s'assure que les factures correspondantes sont prêtes et justes avec les justificatifs à l'appui.
- A chaque changement de service, assure une bonne passation de consignes et notifie par écrit dans le cahier de consignes toutes les informations
- A l'arrivée de son collègue et à défaut d'une organisation différente dans l'hôtel, monte contrôler les chambres. Coche sur le rapport gouvernante ou House Keeping task sheet celles qui sont propres et en ordre pour être louées au client.

### **ENTRETIEN-HYGIENE- SECURITE**

- Veille à la propreté de son lieu de travail et du hall de l'hôtel ainsi qu'à la bonne utilisation de tous les outils professionnels mis à sa disposition
- Utilise avec soin et attention le matériel de l'hôtel mis à sa disposition pour travailler (imprimantes, fax, ordinateurs...)
- Connait parfaitement les procédures de sécurité et d'urgence
- Veille à la sécurité des clients et des biens
- Nettoie la Réception (vide poubelles et cendriers),
- Nettoie les traces éventuelles sur la porte d'entrée,
- Lave la vaisselle qui pourrait rester au bar.
- Sort la poubelle en fonction de l'arrêté prescrit par la municipalité.
- Après avoir rentré les poubelles, contrôle la propreté du trottoir devant l'hôtel. Au besoin, passe le balai-brosse avec de l'eau.

### **SERVICE BAR ET PETIT DEJEUNER**

- Sert les clients au bar ou au salon jusqu'à 24h en notant bien les consommations sorties sur un cahier tenu à cet effet.
- Assure la facturation des consommations au bar (y compris les boissons alcoolisées)
- Fait une première ronde dans les étages afin de relever les fiches petit-déjeuner.
- Prépare les plateaux petit-déjeuner en nombre suffisant.
- Réceptionne, contrôle et range le pain et les croissants à la livraison. Conserve le bon de livraison à la réception. Même procédure pour les journaux et les boissons.
- En cas de cuisson des viennoiseries dans l'hôtel, en assure la cuisson pour le nombre indiqué dans le cahier des consignes
- Prépare le café, fait chauffer le lait afin que les petits-déjeuners puissent être servis dès l'arrivée du cafetier.
- Dresse le buffet petit-déjeuner selon les consignes.
- Sert les premiers petits-déjeuners jusqu'à l'arrivée du cafetier
- Assure la commande du pain et des viennoiseries pour le lendemain

### **AUTRES**

- Allume et éteint les enseignes ou vérifie que la minuterie d'éclairage soit bien réglée
- Ferme les portes à partir de 22h00 (selon localisation de l'hôtel). Les clients rentrant au-delà de cette heure, sonneront.
- Fait une deuxième ronde dans les étages et sous-sol afin de vérifier le bon fonctionnement des locaux.
- Note sur le cahier des consignes toute contestation.
- En cas de laverie : effectue le chargement, le lancement du programme de lavage et le déchargement.
- Justifie les appels téléphoniques sur le cahier du veilleur

- La télévision est réservée aux clients.
- Ne pas utiliser le matériel à des fins privées.
- Les appels téléphoniques personnels sont interdits.
- Toute visite est interdite pendant le service.
- Les canapés sont destinés aux clients et ne doivent pas servir de lit.
- La tenue doit être correcte (cravate et veste).
- Les réceptionnistes de nuit ont un rôle d'accueil, d'information et de vendeur pour les chambres disponibles le soir.
- Ne pas oublier de prendre et laisser les consignes à chaque reprise de service.
- Merci d'être souriant et courtois.

## **ACTIVITE GESTION ET ADMINISTRATIF**

### **SUIVI RESERVATIONS**

- Suit les réservations afin de connaître les disponibilités éventuelles
- Enregistre les acomptes reçus sur les dossiers de réservation
- Gère les web planning et IDS en fonction de l'occupation de l'hôtel, ouvre ou ferme les disponibilités. Rentre les tarifs suivant les instructions de la direction
- Fait un suivi du travail de la réception (courrier, statistiques...)
- Pour les hôtels qui ont eu la Close Day, le Night Audit, suit les procédures informatiques détaillées.
- Vérifie que les rapports s'impriment correctement, les contrôle et les classe.
- Se tient informé des tarifs du jour pour satisfaire au mieux la demande de passage
- Transmet les informations nécessaires aux autres services ou à sa hiérarchie
- A chaque changement de service, assure une bonne passation de consignes et notifie par écrit dans le cahier de consignes toutes les informations

### **SUIVI CAISSE**

- Contrôle en fin de service son fond de caisse et effectue l'audit des encaissements à partir des documents informatiques. Dépose son enveloppe d'encaissement dans le coffre prévu à cet effet en appliquant la procédure en vigueur dans l'établissement.
- A chaque changement de service, effectue avec la personne qu'il remplace ou qui le remplace, un comptage contradictoire du fond de caisse formalisé sur un cahier de passation de caisse.

## **ACTIVITE RESSOURCES HUMAINES**

- Assure un bon accueil aux nouveaux arrivants, encourage leur intégration et participe à la formation technique de ces derniers (apprentis, contrat de qualification, extra ou stagiaires qui sont accueillis dans son service).
- Participe aux réunions de services ainsi qu'aux réunions de formation interne.
- Peut être amené à participer à des formations externes et internes
- Participe à la bonne ambiance de travail.

Plus généralement, le salarié sera amené à effectuer les tâches habituellement liées à son type de poste, la liste précédente n'étant pas exhaustive.

La Société pourra toujours, si elle le juge opportun, modifier l'affectation du salarié et employer ses capacités dans d'autres fonctions complémentaires à celles indiquées ci-dessus, en cours d'exécution du présent contrat pour tenir compte de l'évolution du travail, de la politique et des structures de la société et des sociétés du groupe auquel elle appartient, sans que cela puisse être considéré par le salarié comme une modification d'un élément essentiel de son contrat de travail.

Envoyez vos CV + lettre de motivation à [recrutement@le9hotel.com](mailto:recrutement@le9hotel.com)

*A bientôt dans nos équipes,*

9HOTEL PAQUIS - Genève