

## DESCRIPTIF DE POSTE : RECEPTIONNISTE JOUR

Le réceptionniste 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 des prestations lors de son départ.

Il assure également :

- Le standard téléphonique et la prise des réservations
- La gestion de sa 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.
- Effectue les tâches administratives (réservations, planification, traitement du courrier, ...) et comptables (facturation, encaissement, ...) des dossiers clients.

## RESPONSABILITES

### RESERVATIONS ET ACCUEIL CLIENTS

- 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 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
- Respecte le matériel mis à disposition

## 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 proposés 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.

### 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.
- A une bonne connaissance de l'environnement de l'hôtel, de sa situation géographique (pays, ville, quartier), et concurrentiel.

## ACTIVITE PRODUCTION ET QUALITE

### RESERVATIONS ET ACCUEIL CLIENTS

- 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
- S'assure au moment de l'arrivée que toutes les garanties ont été prises.
- Assure les encaissements.
- Vérifie la balance de l'en-cours et contrôle les limites de crédit selon la politique définie par sa hiérarchie. Procède aux éventuels encaissements intermédiaires en cas de dépassement, vérifie les pré-autorisations CB
- Tient le planning des réservations à l'aide de l'outil informatique en place.
- Enregistre les réservations, les arrivées et les départs des clients individuels et groupes
- Vérifie les réservations individuelles et groupes à J-15.

### 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.
- Etablit la facturation des prestations périphériques.
- Assure les réveils demandés par les clients.
- Renseigne les clients sur les conditions de séjours, les formalités et les services proposés par l'hôtel.
- Transmet les informations nécessaires aux autres services ou à sa hiérarchie
- Veille à la disponibilité et à l'actualité des documents mis à la disposition des clients.

### CAISSE

- Encaisse les clients
- 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, 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 suivant 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.
- Veille à transmettre et écrire les informations de manière claire et précise sur le cahier de consignes 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.
- Vérifie à sa prise de service les arrivées du jour et s'assure que tous les dossiers sont présents et correctement constitués, que les demandes particulières ont été prises en compte.
- 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.

### **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
- Connait parfaitement les procédures de sécurité et d'urgence.
- Utilise avec soin et attention le matériel de l'hôtel mis à sa disposition pour travailler (imprimantes, fax, ordinateurs...)
- Veille à la sécurité des clients et des biens

### **SERVICE BAR ET PETITS DEJEUNER**

- Assure le service et la facturation des consommations au bar (y compris les boissons alcoolisées).
- S'assure du bon déroulement du service petit-déjeuner et planifie le travail des femmes de chambres.
- Assure la commande du pain et des viennoiseries pour le lendemain.

## **ACTIVITE GESTION ET ADMINISTRATIF**

### **GESTION CLIENTELE**

- S'assure de la solvabilité et de la fiabilité des clients.
- Prépare les listes d'arrivées, de départs, de résident, de VIP attendus...
- Prépare la répartition des groupes.
- Assure l'ouverture et l'enregistrement du courrier, enregistre de façon formalisée les chèques reçus.
- Prépare les dossiers débiteurs avant contrôle et envoi.
- Suit les réservations afin de connaître les disponibilités éventuelles.
- Contrôle le bac des clients présents (noms, dates de séjour, tarif, segmentations, présence de garanties...)
- Enregistre les acomptes reçus sur les dossiers de réservation.
- Saisit les chiffres sur l'outil en place

### **SUIVI ADMINISTRATIF**

- Contrôle le rapport de gouvernante ou House Keeping task sheet et signale les différences.
- Fait signer en fin de service les feuilles de présence extra ainsi que les feuilles d'attribution de chambres pour les femmes de chambres.
- Remplit les tableaux de ratios de marchandises

- Assure l'archivage des documents selon les consignes de sa hiérarchie (réservation, édition de nuits, dossiers débiteurs divers et autres...)
- 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.
- Contrôle les commissions des IDS (Internet Distribution System) à reverser.

#### **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*