



- Contribue, par une relation chaleureuse et personnalisée, à sa fidélisation.
- Veille à ce que les procédures administratives ne prennent jamais le pas sur la relation avec le client
- Prend en compte et anticipe les besoins du client
- Gère les objections et/ou remarques éventuelles du client ; veille à apporter une réponse dans le meilleur délai possible.
- Véhicule, par son attitude irréprochable, l'image de sa marque et de son hôtel"

#### Technique métier / production

- "- Assure les opérations liées à l'accueil et au départ du client dans le respect des procédures internes
- Renseigne le client sur les conditions de séjour, les formalités et les services proposés par l'hôtel
- Gère les appels téléphoniques
- Transmet les informations nécessaires aux autres services (étages, technique,...) et aux autres membres de son service
- S'assure de la disponibilité et de l'actualité des documents, produits et fournitures nécessaires au service et/ou au client.
- Effectue les prises de réservation
- Prépare et sert un en-cas ou un petit déjeuner.

#### Commercial / Vente

- "- Valorise les différentes prestations de l'hôtel pour optimiser les ventes
  - Applique et argumente la politique tarifaire de l'hôtel afin d'optimiser le Revpar
  - Valorise le programme de fidélité de la marque et/ou du Groupe et adapte ses argumentaires en fonction des besoins du client
  - Contribue à la synergie de place par la dynamisation du renvoi inter-hôtels.
  - "- Respecte les procédures en matière de facturation et d'encaissement
  - Gère le fonds de caisse qui lui est confié
  - Peut être en charge de la préparation et de l'envoi des factures ""débiteurs divers""
  - Edite certaines informations comptables et statistiques à destination de l'adjoint ou du directeur"
- #### Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement
- "- Veille à la propreté de son lieu de travail
  - Connait et applique les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
  - Veille à la sécurité des biens et des personnes.

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Courant
<b>Français</b>	Courant