OFFRE D'EMPLOI SAISONNIER CHALET HOTEL LE PRIEURE *** RECEPTIONNISTE (H/F)

Lieu de travail : **Groupe Best Mont-Blanc à Chamonix –CHALET HOTEL LE PRIEURE**
Type de contrat : CDD ou CDI non logé
Date prévisionnelle d'embauche : **IMMEDIATE**
Rémunération : 2 000€ BRUT / 39h
Contact : direction@prieurechamonix.com

MISSIONS PRINCIPALES : Nous recherchons, pour le Chalet Hôtel le Prieuré à Chamonix appartenant au groupe Best Mont-Blanc (Mercure Chamonix Centre, Alpina Eclectique Hôtel, la Croix Blanche, et Refuge du Montenvers), un**(e) réceptionniste (H/F)**. Cet hôtel de 94 chambres possède 500m² de salons (soit 7 salles de séminaire) et réalise de grandes et nombreuses prestations MICE toute l'année.

Missions principales :

- Contribue par son action au quotidien à l'excellence opérationnelle visée par l'hôtel
- Accueille et prend en charge le client depuis son arrivée jusqu'à son départ
- Contribue de façon globale à la satisfaction de la clientèle de par la qualité de son travail et l'exemplarité de son comportement
- Contribue au développement du chiffre d'affaires par ses actions de ventes additionnelles

Attitudes de service / Relation client :

- Adopte les attitudes qui contribuent au respect de notre promesse client " the best place to relax and re-energize"
- Prend soin de son hôtel pour le bien-être des clients
- Donne une bonne image de son hôtel et du groupe par son attitude et son apparence
- Etablit en permanence une relation de qualité avec chaque client
- S'assure de la satisfaction client en appliquant l'engagement "notre mission, votre satisfaction"
- Accueille le client dès son arrivée avec prévenance et attention
- Contribue, par une relation chaleureuse et personnalisée, à sa fidélisation
- Prend en compte et anticipe les besoins du client
- Tiens compte des habitudes des clients fidèles et sait les anticiper
- Informe le client sur les prestations de l'hôtel
- Anticipe les besoins du client en lui proposant des solutions ou alternatives pour limiter son temps d'attente
- Surprend les clients par des attentions particulières pour assurer leur confort et bien-être
- Recueil systématiquement le feedback des clients avant leur départ ou la fin d'un service

Technique métier / Production :

- Assure les opérations liées au check in et au check out 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
- Maîtrise suffisamment une autre langue pour pouvoir effectuer les opérations courantes
- Applique les règles de délogement et ou de RIH lorsque cela est nécessaire
- S'assure de la disponibilité et de l'actualité des documents mis à disposition du client.

Esprit d'équipe :

- Fait preuve en permanence d'un esprit de coopération
- Partage les feedbacks des clients avec son responsable et/ou les équipes concernées

Commercial / Vente :

- Identifie le besoin du client
- Valorise les différentes prestations de l'hôtel pour optimiser les ventes

- Applique et argumente la politique tarifaire de l'hôtel
- Conseille le client sur un éventuel prochain séjour dans un hôtel du groupe SHCR
- Utilise l'outil de réservation Availpro pour renseigner, modifier ou rechercher une réservation
- Vérifie la fiabilité des réservations
- Relance un client pour vérifier la validité de sa réservation

Gestion :

- Contribue dans son service à la rentabilité de l'hôtel
- Respecte les procédures en matière de facturation et d'encaissement
- Effectue l'ensemble des opérations de clôture du service en respectant les procédures d'autocontrôle
- Assure le suivi des notes en cours, leur encaissement

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement :

- Veille à la sécurité des biens et des personnes
- Applique les consignes et procédures de sécurité en cas d'incident, d'incendie ou d'évacuation (fiches Apache)
- Veille à la propreté de son lieu de travail

FORMATION/ EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- Du Bac au BTS Hôtellerie Restauration et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité quelle que soit sa formation initiale
- Bonnes connaissances de l'environnement Windows
- Maîtrise d'une langue étrangère

APTITUDES ET QUALITES

- Aisance relationnelle, sens de l'accueil et du service
- Esprit d'équipe
- Capacité d'écoute et d'anticipation
- Bonne présentation, bonne élocution
- Dynamisme
- Esprit commercial