

Réceptionniste

Missions Générales

- Accueille et prend en charge le client depuis son arrivée jusqu'à son départ
- Contribue à sa satisfaction permanente en assurant une prestation de qualité tout au long de son séjour
- Contribue à la réalisation des objectifs quantitatifs de son service par son action de vente
- Adopte les bons comportements et attitudes dans l'esprit de Service ibis Styles et autour de ses valeurs : Modernité, Simplicité, Bien-être

Principales responsabilités



Relation client

- Accueille le client dès son arrivée avec prévenance et attention suivant le "Savoir-Recevoir ibis Styles".
- 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, en connaissant parfaitement les spécificités ibis Styles et en mettant en valeur les offres de la marque et de son hôtel en fonction de chaque type de clientèle : l'offre tout compris, l'offre famille, l'espace convivialité, le petit-déjeuner...
- Gère les appels téléphoniques en adaptant sa réponse selon les préconisations de la marque : décroche rapidement, va à l'essentiel avec une phrase d'accueil simple, donne son prénom au cours de la réservation, appelle le client par son nom, met en avant au moins 3 avantages de la marque, reformule les points validés, conclue l'appel par une phrase de politesse engageante
- Adapte son accueil et prend des initiatives : doit sortir de la réception pour aller au devant des clients, peut donner la possibilité au client de faire le check-out à un autre moment qu'à son départ
- 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 mis à disposition du client.
- Effectuer les prises de réservation

* S'assure de l'état de toutes les chambres avant l'arrivée des clients



Commercial / Vente

- Valorise les différentes prestations de l'hôtel pour optimiser les ventes en adaptant son argumentation en fonction de la motivation d'achat du client
- 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 (RIH).
- Conseille le client sur un éventuel prochain séjour dans un hôtel ibis Styles ou Accor.
- Incite le client à s'exprimer sur le livre d'or interactif (GSS)
- S'engage à respecter en tout point la promesse qualité de la marque



Gestion

- Respecte les procédures en matière de facturation et d'encaissement
- Gère le fond de caisse qui lui est confié
- Est responsable des pré-paiements et règlements du jour



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
- Respecte les engagements de la politique développement durable pris sur l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)



Aptitudes / Qualités

- *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,*