

# Réceptionniste de nuit

## Missions Générales

- Assure, pour chaque client, un accueil de nuit personnalisé et chaleureux
- Contribue à sa satisfaction permanente en assurant une prestation de qualité dans le respect des normes et procédures
- Est responsable de l'établissement après le départ des responsables de jour
- Contribue à la réalisation des objectifs de son service
- Participe au développement du chiffre d'affaires 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

\* Mets en place le buffet petits déjeuners en suivant la procédure mise en place par la direction, et anticipe les ruptures et commandes

## Principales responsabilités



### Relation client

---

- Offre un accueil chaleureux et personnalisé au client suivant le "Savoir-Recevoir ibis Styles"
- Prend en compte et anticipe les besoins du client .
- Gère les objections et/ou remarques éventuelles du client
- Véhicule l'image de l'hôtel



### Technique métier / production

---

- Effectue l'arrivée et le départ du client en veillant à rendre cette étape la plus courte possible
- Informe le client sur les conditions de séjours, les formalités et les services, 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 et le planning de réservation 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 : peut 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
- Assure le suivi des demandes effectuées par le client (réveil, taxi, petit déjeuner en chambre...)
- Elabore le rapport des activités et des éventuels incidents survenus la nuit
- S'assure de la disponibilité et de l'actualité des documents mis à disposition du client



### 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
- Contribue à la fidélisation de la clientèle en valorisant le programme de fidélité de la marque et/ou du Groupe
- Contribue à la synergie de place par la dynamisation du renvoi inter-hôtel (RIH)
- 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
- Est responsable de son fond de caisse
- Assure quotidiennement le reporting d'activité destiné à la direction



## Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

---

- Veille à la propreté de son lieu de travail
- Applique les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Veille à la sécurité des biens et des personnes (ronde de nuit...)
- Respecte les engagements de la politique développement durable pris sur l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)

# Profil requis



## Formation / Expériences professionnelles

---

- Du Bac au BTS type Hôtellerie Restauration et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité quelle que soit sa formation initiale après validation de ses aptitudes
- Bonnes connaissances de l'environnement Windows
- Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel



## Aptitudes / Qualités

---

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