Fiche de Poste Réceptionniste
Au Domaine de Barive ****

Ses responsabilités principales :

- Accueillir les clients, faciliter leur séjour puis gérer leur départ
- Tenir le planning de réservations des chambres / du restaurant Gastronomique Les Epicuriens / du SPA tranSPArence

Son métier :

- Le / La réceptionniste accueille les clients à leur arrivée : il / elle s'assure que leur voyage s'est bien passé, il / elle présente les prestations de l'établissement, il / elle fournit des informations sur les activités touristiques de la ville ou à proximité de l'hôtel, il / elle effectue les modalités administratives du séjour puis il / elle remet aux clients la clé de leur chambre. Il / elle se tient par la suite à leur disposition pour faciliter leur séjour et, s'il n'y pas de conciergerie, il / elle peut être amené à assurer des services divers, comme les réservations de taxis ou de spectacles, accompagner les hôtes au centre SPA, servir ou débarrasser des consommations simples dans les différents espaces du Domaine.

- Le / La réceptionniste est également chargée du planning de réservations des chambres, il / elle renseigne les clients par téléphone sur les disponibilités de l'établissement et effectue les réservations. Connaissant parfaitement l'état de remplissage de l'hôtel et les mouvements d'arrivées et de départs, il / elle indique au personnel des étages les chambres à préparer.

- Enfin, lors du départ des clients, il / elle s'assure que leur séjour s'est bien déroulé, il / elle établit la facturation et il / elle encaisse leur règlement.

- Le / La réceptionniste sera également amenée à prendre les réservations du restaurant Gastronomique Les Epicuriens et à renseigner les clients selon les formules offertes. Également à positionner les rendez-vous et renseigner les clients sur les soins proposés par le cantre SPA tranSPArence.

.- Etant un établissements de petite taille disposant d'une équipe peu nombreuse à l'accueil, le / la réceptionniste est souvent appelé réceptionniste « tournant » car il / elle doit s'adapter aux besoins du service et assume toutes les responsabilités de l'accueil : main-courantier, réceptionniste, Bagagiste voire voiturier

Ses qualités principales :

- Excellente présentation et sens de l'accueil
- Organisé
- Pratique des langues étrangères (l'anglais est un minimum)
- Bonne pratique de l'informatique
- Flexibilité / réactivité / Dynamique

Principaux diplômes et niveaux de formation :

- Bac+2 : BTS hôtellerie-restauration, option A mercatique et gestion hôtelière (diplôme le mieux adapté pour évoluer rapidement vers des responsabilités)
- MC Accueil-Réception : formation en 1 an après un Bac.
- Bac : Bac Techno hôtellerie (il peut être préparé en deux ans, après une seconde spécifique)
- CAP : CAP services hôteliers

Son évolution :

- Chef de réception
- Poste d'encadrement commercial auprès du directeur