

DESCRIPTIONS DE POSTE EN HÉBERGEMENT

Réception & Étages

Rémy BERTHOMIEU

CLASSES DE BTS MHR

Table des matières

Définition : Description de poste 3
L'étude de la fiche de poste et le profil de poste 3
1. Métiers de la réception 3
Fiche de poste : Responsable/ Directeur hébergement 4
Fiche de poste : Chef de Réception 6
Fiche de poste : Réceptionniste 8
Fiche de poste : Réceptionniste de Nuit – Night Auditor 10
Fiche de poste : Agent de Réservation 12
2. Métiers de la conciergerie 13
Fiche de poste : Concierge 14
Fiche de poste : Chasseur - Bagagiste 16
3. Métiers de la commercialisation, distribution, marketing 18
Fiche de poste : Revenu Manager 18
Fiche de poste : Community Manager 21
Fiche de poste : Guest Relation 23
4. Métiers des étages 25
Fiche de poste : Gouvernant(e) Général(e) 25
Fiche de poste : Femme / Valet de chambre 27
Fiche de poste : Lingère 28

Définition : Description de poste

L'étude de la fiche de poste et le profil de poste

L'analyse fonctionnelle qui permet de recenser les tâches à accomplir au quotidien afin de répondre aux besoins du client.

L'étude de poste définie l'ensemble des fonctions et responsabilités assumées ainsi que son statut hiérarchique.
Mission principale - Tâches quotidiennes mensuelles annuelles
Moyens délivrés pour l'exercice - Horaires et conditions de travail - Salaire mensuel brut

Elle permet la rédaction de petites annonces dans le cadre du recrutement, permet au recruteur de mieux orienter l'entretien, sert d'élément d'appréciation lors d'évaluation, utile dans la détermination des besoins en personnel, aide à trancher un litige et favorise l'intégration de nouvelles recrues en permettant au personnel de savoir ce qu'on attend précisément de lui : Missions : concevoir, organiser, commercialiser, gérer, animer. - Profil : Formation - Aptitudes

La fiche de poste
Précise l'appellation exacte du poste, sa position hiérarchique, les tâches et responsabilités du poste, la formation professionnelle souhaitée, l'expérience professionnelle souhaitée, les qualités requises (physiques/humaines/professionnelles) et les langues souhaitées

Le profil de poste
Permet d'établir un profil très complet, comportant tous les critères de sélection : les compétences et aptitudes attendues, les activités exercées, les responsabilités, le salaire, le lieu de travail, etc. C'est un outil qui sert au recruteur à vérifier l'adéquation entre les exigences du poste et le potentiel du candidat.

1. Métiers de la réception

Fiche de poste : Responsable/ Directeur hébergement

Missions générales

- Encadrer le personnel (recruter, former, animer, définir les règles de fonctionnement),
- Élaborer les éléments du budget prévisionnel qui relèvent de son activité,
- Organiser l'activité d'hébergement en fonction du taux d'occupation,
- Entretenir de bonnes relations avec les partenaires extérieurs,
- Veiller au confort des clients,
- Contrôler le travail des salariés,
- Faire respecter la charte de l'établissement.

Activités/Tâches

Organisation :

- Élaborer le budget annuel du département et assurer son suivi,
- Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks,
- Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations [application de gestion et web],
- Capacité à résoudre les problèmes, aisance administrative.

Gestion / Commercialisation :

- Met en place la politique tarifaire avec l'aide du yield manager,
- Gérer et développer les différentes situations de la relation client [face à face, en ligne, etc.],
- Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients,
- Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins,
- Proposer et vendre des produits touristiques aux clients,
- Enregistrer les réservations et optimiser l'occupation marchande.

Communication :

- Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information matériel ou immatériel,
- A la recherche de challenges, le responsable hébergement fait preuve d'un bon esprit d'équipe, de dynamisme et de créativité pour booster les codes hôteliers, prise des initiatives.
- Qualité sécurité environnement
- Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public,
- Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité,
- Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation,
- S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sûreté,
- Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental.

Management :

- Encadrer une équipe,
- Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure,
- Mettre en place des actions correctives sur l'équipe

Relation du poste

Relations hiérarchiques : Directeur de l'hôtel

Relations fonctionnelles : Différents chefs de services

Salaire : Débutant : 1 800 €/mois brut
En fonction : 2 300-3 200 €/mois brut

Évolution de carrière :

Directeur d'hôtel – Directeur de l'hébergement sur établissement de plus grande capacité

Profil de poste : Responsable / Directeur d'hébergement

Diplômes / Formation

Formation :

- Bac+2 : BTS "Hôtellerie-Restauration option C. Cursus scolaire complété par plusieurs années d'expérience destinées à acquérir une excellente connaissance des métiers de l'accueil et des étages ainsi que de solides connaissances de gestion,
- Bac +3/+4 : Licence ou Maîtrise d'hôtellerie-restauration, ou École supérieure d'hôtellerie avec une orientation internationale,
- Bac +5 : Master "Management des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration" ; "Management et développement du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration, et des loisirs spécialité management des organisations du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des loisirs" ; "tourisme spécialité aménagement et management du tourisme".

Qualités / Aptitudes

- Excellent commercial,
- Excellent manager,
- Bon gestionnaire, doté de solides connaissances en gestion : il doit rentabiliser l'activité d'hébergement
- Homme de contact et de terrain,
- Connaissance de l'environnement technique et réglementaire
- Connaissances des outils informatiques et de logiciels hôteliers
- La maîtrise de l'anglais est un impératif, la pratique d'une seconde langue étrangère est un plus.

Expérience requise : 3 à 10 ans selon la taille de l'établissement

Conditions particulières d'exercices

Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et variation des flux d'activité.
Bonne résistance physique et au stress

Fiche de poste : Chef de Réception

Missions générales

- Est garant du bon déroulement du séjour du client dans l'hôtel
- Manage et motive les équipes de la réception pour offrir une prestation de qualité au client
- Est garant de la réalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs de son service
- Développe le chiffre d'affaires par son action de vente et de gestion du CA hébergement de l'hôtel (Revenue Management)
- Fait vivre les projets et points d'identité de l'hôtel, de la marque et du groupe (fidélisation – valeurs de la marque…)

Activités/Tâches

Commercial / Vente :

- Participe activement avec le responsable hébergement ou le directeur à la politique tarifaire de l'hôtel
  Forme son équipe sur les argumentaires de vente et s'assure de la mise en application
- Fixe à son équipe les objectifs de remplissage et de prix moyen du jour à réaliser
- S'assure que le programme de fidélité de la marque et/ou du Groupe est valorisé auprès des clients
- Favorise une bonne synergie de place par la dynamisation du renvoi inter-hôtels par son équipe

Gestion :

- Veille au respect des procédures en matière de facturation et d'encaissement
- Tient à jour ses tableaux de bord (chiffres d'affaires, taux d'occupation, prix moyen par chambre, prévisions d'activités, planning des effectifs, etc.).
- Élabore son budget annuel pour son service, analyse les résultats et y apporte les actions correctives si nécessaires.
- Optimise la gestion des effectifs de son service
- Est garant de la bonne gestion de son département

Communication / Relation client :

- Établit un relationnel de qualité avec le client, tout au long de son séjour, afin de le fidéliser
- Prend en compte et anticipe les besoins du client
- Gère les réclamations lorsque celles-ci n'ont pu être prises en charge par ses collaborateurs et y apporte rapidement une solution.
- Véhicule l'image de l'hôtel.

Management :

- Développe la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail
- Participe ou valide les recrutements
- Organise l'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Élabore et/ou Contrôle les plannings de travail en cohérence avec la prévision d'activité
- Assure les entretiens annuels d'évaluation et fixe les objectifs aux collaborateurs
- Élabore les plans de formation et en assure la réalisation et le suivi
- Favorise le développement des compétences de ses collaborateurs et les accompagne dans leur évolution professionnelle
- Applique la législation du travail

Relation du poste

Relations hiérarchiques : Directeur de l'hôtel – Responsable / Directeur Hébergement
Relations fonctionnelles : Différents chefs de services

Salaire : Débutant : 1 800 €/mois brut
En fonction : 2 300-2700 €/mois brut

Évolution de carrière :

Directeur / Responsable Hébergement – Adjoint de Direction

Profil de poste : Chef de Réception

Diplômes / Formation

Formation :

- Du BTS à la licence professionnelle hôtellerie restauration et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité quelle que soit sa formation initiale après validation de ses aptitudes et expérience
- Expérience significative dans un métier de contact
- Expérience de management d'équipe
- Maîtrise de l'environnement informatique
- Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel (une troisième langue est un plus)

Qualités / Aptitudes

- Capacité d'anticipation
  Esprit d'équipe
- Sens de l'accueil et du service
- Leadership
- Rigueur et sens de l'organisation
- Esprit commercial
- Bon gestionnaire
- Sens de l'éthique et de l'exemplarité
  Excellente présentation
- Résistance au stress

Expérience requise : 3 à 5 ans selon la taille de l'établissement

Conditions particulières d'exercices

Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et variation des flux d'activité.
Bonne résistance physique et au stress

Fiche de poste : Réceptionniste

Missions générales

- Accueille et prend en charge le client depuis son arrivée jusqu'à son départ
- Contribue à la satisfaction permanente du client en assurant une prestation de qualité tout au long de son séjour
- Contribue à la réalisation des objectifs qualitatifs et quantitatifs de son service

Activités/Tâches

Relation Client :

- 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
- Gère les objections et/ou remarques éventuelles du client ; veille à apporter une réponse dans le meilleur délai possible
- Véhicule l'image de l'hôtel
- Contribue à faire vivre les concepts de l'hôtel, de la marque au quotidien
- Respecte l'ensemble des engagements de réservation

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
- Applique les procédures d'audits internes
- 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
- Effectue la mise à jour des informations contenues dans le lutrin ou le e-lutrin
- Peut, selon le type d'établissement, effectuer les prises de réservation

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 (RIH).

Gestion :

- 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"

Relation du poste

Relations hiérarchiques : Chef de Réception – 1er de Réception – Chef d'équipe

Relations fonctionnelles : Agent de Réservation – Bagagiste - Voiturier

Salaire : SMIC Hôtelier + Primes

Évolution de carrière :

1er de Réception – Chef d'équipe – Chef de Réception

Profil de poste : Réceptionniste

Diplômes / Formation

Formation :

Du Bac au BTS Hôtellerie Restauration et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité quelle que soit sa formation initiale, après validation de ses aptitudes

Qualités / Aptitudes

- 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
- Resistance au stress
- Sens de l'éthique
- Autonome et responsable
- Bonnes connaissances de l'environnement Windows
- Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel

Expérience requise :

Débutant accepté selon la taille et la catégorie d'hôtel

Conditions particulières d'exercices

Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et variation des flux d'activité. Bonne résistance physique et au stress

Fiche de poste : Réceptionniste de Nuit – Night Auditor

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 quantitatifs et qualitatifs de son service
- Veille à la sécurité des biens et des personnes

Activités/Tâches

Relation client :

- Offre un accueil chaleureux et personnalisé au client
- 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 :

- 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
- Gère les appels téléphoniques et le planning de réservation
- Assure le suivi des demandes effectuées par le client (réveil, taxi, petit déjeuner en chambre…)
- Élabore 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 à la réception et dans le lobby,
- Prépare la mise en place du petit déjeuner buffet - Assure le service de consommation de boissons (non alcoolisées), le service du petit déjeuner lève tôt

Commercial / Vente :

- Valorise les différentes prestations de l'hôtel pour optimiser les ventes
- 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

Gestion :

- Respecte les procédures en matière de facturation et d'encaissement
- Est responsable de son fonds de caisse
- Assure quotidiennement la clôture et le reporting d'activité destiné à la direction

Relation du poste

Relations hiérarchiques :

Chef de réception – Directeur de nuit – Responsable d'équipe

Relations fonctionnelles :

Personnel présent et travaillant de nuit ou finissant / débutant leur service entre 23h et 7h.

Salaire :

SMIC Hôtelier plus prime de nuit

Évolution de carrière :

Réceptionniste de jour – Directeur de Nuit – Chef d'équipe

Profil de poste : Réceptionniste de nuit – Night Audit

Diplômes / Formation

Formation :

- 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

Qualités / Aptitudes

- Bonnes connaissances de l'environnement Windows
- Maîtrise le français et anglais professionnel
- 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,
- Autonome et responsable
- Sens de l'éthique

Expérience requise :

Selon la taille et la catégorie de l'établissement : débutant à 2 ans d'expérience

Conditions particulières d'exercices

Résistant à la fatigue, au stress. Sens aigu du travail en autonomie : Savoir travailler seul la nuit, être responsable et savoir prendre les bonnes décisions en cas de problème.

Fiche de poste : Agent de Réservation

Missions générales

L'agent de réservation réserve toutes sortes de prestations, collectives ou individuelles : hébergement, transport, spectacle, restaurant… Il travaille dans les hôtels de grande capacité de groupes du monde entier en appliquant la politique tarifaire de l'hôtel afin d'optimiser le REVPAR

Activités/Tâches

Relation client / Commercial

- Offrir un accueil personnalisé et chaleureux
- Identifier rapidement le nouveau client et adapter son argumentaire de vente
- Répondre aux besoins des clients et les informer des prestations offertes
- Proposer une réponse adaptée aux besoins du client
- Connaître l'environnement géographique et concurrentiel de l'établissement
- Communiquer en anglais

Gestion

- Contribuer à l'optimisation du taux d'occupation et du prix moyen de la chambre
- Respecter et appliquer la politique tarifaire
- Pratiquer la politique du Revenue Management

Technique métier / Production

- Assurer le suivi administratif des réservations
- Transformer une demande de renseignements en proposition de réservation
- Présenter le programme de fidélité du Groupe ou de la marque
- Traiter les éventuelles objections par un argumentaire adapté
- Procéder à la prise de réservation selon le processus
- Saisir et confirmer les réservations

Management

- Communiquer et coopérer avec les autres services

Relation du poste

Relations hiérarchiques :

Responsable des réservations Chef de Réception -Directeur Hébergement

Relations fonctionnelles :

Réceptionniste -Night Auditor

Salaire :

SMIC à 1800 €

Évolution de carrière :

Réceptionniste ou métier de l'accueil

Hôtel d'une autre marque du Groupe ou de plus grande capacité

Profil de poste : Agent de Réservation

Diplômes / Formation

Formation :

Bac général, STMG ou bac pro (Accueil-relation clients et usagers)
MC (mention complémentaire) ou Formation professionnelle en Accueil / Réception ou en Accueil téléphonique

Qualités / Aptitudes

- Résistance au stress, diplomatie et patience sont de mise face à des clients parfois exigeants et/ou impatients. Dynamisme, autonomie et réactivité sont d'autres qualités appréciées, ainsi qu'une forte rigueur et un bon sens de l'organisation.
- Connaissance de l'hôtellerie
- Anglais courant (une autre langue est un plus)
- Maîtrise des outils bureautique (distribution et réservation)
- Pratique d'une ou plusieurs langues étrangères (anglais indispensable)
- Bonne connaissance de l'environnement informatique

Expérience requise :

Première expérience dans un métier lié au contact client

Conditions particulières d'exercices

L'activité étant soumise à des variations saisonnières, le rythme de travail est très soutenu durant certaines saisons, avec des dépassements à prévoir les soirs et week-ends : une bonne disponibilité s'impose.
Bonne élocution

2. Métiers de la conciergerie

Fiche de poste : Concierge

Missions générales

Faciliter le déroulement du séjour des clients
Satisfaire toutes les demandes des clients, même les plus originales, diriger la conciergerie et sa brigade
Recruter et former le personnel

Activités/Tâches

- Accueil et communication
  Accueillir la clientèle en français ou dans une langue étrangère
  (au moins en anglais)
  Communiquer, en tant que de besoin, avec l'ensemble des services de l'hôtel
  Traiter les appels téléphoniques, transmettre les informations aux personnes
  concernées
  Réaliser des opérations postales, des réservations pour le compte des clients
  Remettre des clés et du courrier, des colis
  Renseigner les clients sur les activités culturelles, sportives ou touristiques
  Renseigner sur toutes les prestations de services intérieures et extérieures à l'établissement

- Management
  Contrôler l'activité de l'équipe du hall
  Contrôler les tenues et comportements du personnel de hall
  Contrôler la qualité du service rendu à la clientèle
  Coordonner le travail des personnels d'accueil présents dans le hall
  Éventuellement, recruter et former le personnel de hall

- Gestion d'informations
  • Constituer et enrichir une base d'informations (spectacles, adresses, événements,…)
  • Organiser un réseau de sources d'information (presse, actualité, culture, transports,…)

- En dehors des heures de travail :
  visiter des expositions
  Se rendre à des spectacles
  Participer à des cocktails, séminaires, salons professionnels…

Relation du poste

Relations hiérarchiques :
N+1 Directeur d'hébergement
N+2 Directeur Général
Relations fonctionnelles :

Salaire : Suivant les établissements un jeune concierge peut être embauché sur une base de 2000€ brut. Pourront s'ajouter à ce salaire différentes indemnités (repas, habillage, transport) ou primes (nuit, résultats, ...) et 13ème mois...
Un concierge expérimenté travaillera sous le statut d'agent de maîtrise. Son salaire évoluera avec sa reconnaissance et son ancienneté.
Un chef-concierge, travaillera sous un statut de cadre. Son salaire évoluera suivant la capacité et le standing de l'établissement

Évolution de carrière :

Avec de l'expérience, le concierge peut accéder au poste de chef concierge en interne ou par cooptation.
Pour accéder à ce poste en interne, il doit se faire apprécier de son équipe, de sa clientèle et de sa direction. Bien souvent il succède au chef-concierge parti vers un autre hôtel ou en fin de carrière.

Profil de poste : Concierge

Diplômes / Formation

Formation :

- Il une formation conduisant à ce métier : Institut de conciergerie internationale (École supérieure de gestion de l'accueil et des services à Paris).

Qualités / Aptitudes

Capacités relationnelles et comportementales
Adapter en permanence son langage et son attitude à la diversité des interlocuteurs
Discerner les informations nécessitant la confidentialité de celles pouvant être partagées
Donner systématiquement la priorité au client
Faire accepter son autorité par l'ensemble de ses interlocuteurs
Motiver son équipe pour que la prestation soit cohérente avec les standards d'entreprise
Personnaliser la relation avec le client
Se montrer courtois, discret, attentif en fonction du besoin exprimé ou non par le client

Capacités techniques et fonctionnelles
Changer de langue rapidement
Faciliter les relations de la clientèle avec les différents services de l'hôtel et avec l'extérieur
Faire preuve d'une mémoire visuelle aigüe
Maîtriser l'information susceptible d'être attendue par le client
Organiser son temps de travail et ses activités par une adaptation permanente aux flux et à la diversité des activités, anticiper
Réagir en temps réel à toute demande
Renvoyer à la clientèle une image correspondant à la culture d'entreprise
(établissements de luxe) et à ses attentes
Se rendre disponible sans jamais donner l'impression d'être débordé

Expérience requise :

L'accès au métier nécessite souvent une expérience confirmée dans un ou plusieurs services d'hôtel.

Conditions particulières d'exercices

Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

Fiche de poste : Chasseur - Bagagiste

Missions générales

Le chasseur bagagiste est la première impression de la maison. Il accueille les clients et les aide avec leurs bagages et leurs voitures, c'est lui qui fait en sorte que les clients se sentent bien dès l'arrivée. Il les dirige. Pendant le séjour il les reconnaît, les guide et les renseigne. Il est un soutien pour la petite conciergerie. Il est en charge de la propreté et de l'ordre du hall. Il range et stocke les bagages des clients dont il a la charge dans sa bagagerie ou dans tout endroit susceptible de pouvoir les recevoir.

Activités/Tâches

- Missions chasseur :
  Acheminer dans les meilleurs délais les achats des clients en boutique
  Acheminer dans les meilleurs délais les achats fait par le concierge pour le client
  Rendre les services dont le client a besoin (Pressing, teinturier, cordonnier...)
  Chargé de l'envoi et de la réception de plis et colis express
  Effectuer des courses pour les services de l'hôtel lors de demandes de dernière minute

- Missions bagagiste :
  Ouvrir la porte d'entrée de l'hôtel
  Contrôle les entrées dans l'établissement
  Porter les paquets des clients
  Distribuer les journaux dans l'hôtel
  Apporter le courrier pour les clients
  Sortir les bagages du véhicule
  Transporter les bagages jusqu'à la chambre
  Renseigner et orienter les clients
  Accompagner le client de la réception à la chambre
  Organiser la bagagerie
  Réceptionner les bagages des clients à la banque bagagerie
  Assurer la surveillance des bagages des clients

Relation du poste

Relations hiérarchiques :

N+ 1 Concierge

N+ 2 Chef concierge

Salaire : SMIC à 1700€ brut

Évolution de carrière :

Réceptionniste

Concierge

Profil de poste : Chasseur-Bagagiste

Diplômes / Formation

Formation :

- CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant- Autodidacte

Qualités / Aptitudes

Connaissances et Compétences

- Bonne connaissance de la région et des activités touristiques
- Savoir accueillir et présenter les prestations de l'établissement à la clientèle
- Savoir porter les bagages dans un souci de délicatesse pour l'objet ou le matériel
- Connaissance des gestes et postures de manutention
- Connaissance des différents véhicules, conduite prudente et respectueuse
- Connaissance de l'anglais
- Connaissance des règles d'hygiènes et de sécurité
- Connaissance des procédures internes
- Gérer les réclamations clients et les communiquer à ses supérieurs

Qualités

- Rigueur : sens et Goût du travail bien fait
- Présentation personnelle soignée (chaussures en bon état et cirées, tenue propre et repassée)
- Avoir le sens des responsabilités
- Adopter un comportement en rapport avec le niveau d'exigence requis
- Aimer travailler en équipe
- Savoir communiquer de façon efficace et remonter les informations importantes
- Avoir un sens du contact avec le client, politesse, courtoisie, maîtrise de soi et discrétion
- Percevoir et estimer le niveau de satisfaction des clients
- Communiquer aisément à l'oral et à l'écrit
- Capable de résistance aux situations de stress

Expérience requise :

Débutant accepté pour les postes saisonniers, une expérience est souhaitée pour travailler dans l'hôtellerie de luxe

Conditions particulières d'exercices

Port de charge et travail debout

3. Métiers de la commercialisation, distribution, marketing

Fiche de poste : Revenu Manager

Missions générales

Est responsable de la mise en œuvre des méthodes RM dans un hôtel dédié afin d'optimiser le chiffre d'affaires selon les stratégies de l'établissement, la politique marketing de la marque, et les besoins des clients.

Est responsable de la mise en place de tous les processus de revenue management dans l'hôtel, déploie la stratégie du DG quotidiennement, met à jour le planning, établit des devis groupes et alerte le DG dès que le marché dévie de la stratégie.

Est en charge d'aider l'hôtel à atteindre et dépasser son objectif de chiffre d'affaires opérationnel.

Soutient le DG à définir la stratégie (avec les analyses appropriées) et à travailler efficacement avec le système de revenue management en place. Par ailleurs, aide à mettre en œuvre la stratégie, basée sur les recommandations quotidiennes des canaux de distribution et sur le contrôle journalier des recommandations afin de vérifier leur bon sens et de fournir des propositions d'optimisation modifiées ou complémentaires.

Activités/Tâches

Collecte d'information :

- Communique aux équipes de réservation et de réception les processus à suivre en termes de qualité de réservation et de saisie correcte des données dans le PMS ;
- Vérifie régulièrement la saisie et la qualité des données (segmentation, suivi des refus ...) ;
- Met à jour la base de données d'événements (dans le RMS, par exemple).

Analyse :

- Analyse la performance de l'hôtel dans le RMS comme base de prise de décisions stratégiques ;
- Surveille le marché et les concurrents en termes de pricing et d'échéances afin d'alimenter les futures stratégies pricing ;
- Analyse la performance des contrats (tarifs, allotements, nombre de chambres vendues ...) en amont des décisions de re-contracting ;
- Accompagne la préparation du budget annuel du revenu.

Décision :

- Fournit des propositions pour l'adaptation de la stratégie court et long terme de l'hôtel (journée type, mix idéal, classement RML, positionnements prix, déclencheurs, conditions de vente...) sur la base des analyses effectuées en amont ;
- Calcule la disponibilité et le taux minimum pour les requêtes en utilisant les estimations de groupe ;
- Fournit les prévisions dynamiques par rapport au budget et à la stratégie du DG.

Recommandation :

- Consulte et met en œuvre quotidiennement les recommandations des outils d'inventaire et de distribution ;
- Déploie et communique les politiques de séjour minimum, "closed to arrival & upselling" ;
- Fait des recommandations pour changer de stratégie dans RMS, concernant les journées types, le mix idéal, "close limits", les limites de réservations, afin de pouvoir réagir rapidement aux modifications comportementales des clients (nouveaux événements, etc) ;
- Optimise les canaux de distribution.

Évaluation :

- Conduit une analyse mensuelle des résultats en termes d'indicateurs internes et externes (RevPAR et part de marché) afin de réagir à temps ;
- Vérifie régulièrement la mise en œuvre des stratégies définies (de marque, de place et d'hôtel)

Relation du poste

Relations hiérarchiques :

Directeur de l'hôtel – Directeur hébergement – Directeur commercial

Relations fonctionnelles :

SI groupe hôtelier : Doit travailler en étroite collaboration avec le Revenue Manager de la région ou du pays.

Doit être accompagné et soutenu par les équipes support.

Chef de Réception – Responsable réservation

Salaire :

Selon l'expérience, la taille et la catégorie de l'établissement : 2000 à 3500 €

Évolution de carrière :

Directeur du Revenu Management

Directeur commercial et marketing -Directeur adjoint.

Profil de poste : Revenu Manager

Diplômes / Formation

Formation :

Diplôme d'École d'Hôtellerie ou d'École Supérieure de Commerce généraliste
Master de 'management hôtelier, spécialisation revenue management'
Master 'marketing des services et revenue management'

Qualités / Aptitudes

Connaissance des concepts et d'évaluation des processus d'analyse de marché
Une bonne compréhension de l'industrie hôtelière est nécessaire ainsi que des capacités d'analyse, de l'expérience en études de cas, études de marché et études avec support mathématique.
Outils d'analyse
- Excel avancé (la majorité des formules ; connaissance des bases de données, tableaux croisés dynamiques) ;
- Revenue Management System (Amadeus RMS ou EZ RMS).

Technologies et outils de distribution
- PMS (Opera ou FOLS, Fidelio V7, Hogatex Starlight, Hotix).
- CRS (données TARS et écrans principaux de résa) et canaux de distribution.

Compétences en communication : PowerPoint, Word, Outlook.
Langues : Maîtrise de la langue du pays et bon niveau d'anglais

Expérience requise :

Débutant accepté si préalablement une expérience en tant que chef de réception ou responsable réservation et avoir suivi une formation dans le revenu management.
Jeune diplômé accepté selon la taille et la catégorie de l'établissement

Conditions particulières d'exercices

Un sens développé du commerce autour de trois aptitudes :
Diagnostic & analyse (approche analytique, compétences conceptuelles, bonne compréhension de l'environnement) ;
Partage de sa conviction (persuasif, bon relationnel, très engagé) ;
Recherche des résultats (sens de la réussite, investigateur, proactif).

Fiche de poste : Community Manager

Missions générales

Le Community manager (animateur de communautés web) a pour mission de fédérer les internautes via les plates-formes Internet autour de pôles d'intérêts communs (marque, produits, valeurs...), d'animer et de faire respecter les règles éthiques des communautés. Il définit des contenus pour chaque cible (images, vidéos, articles, jeux concours...), planifie la production, publie et anime les réseaux sociaux et évalue l'efficacité des actions. Il contribue ainsi à développer la présence de la marque sur Internet.

Activités/Tâches

Technique métier :

- Assure une veille quotidienne de la notoriété et de la réputation de la marque en vérifiant et en répondant aux avis des clients
- Fédère la communauté et contribue à la fidélisation des usagers à la marque
- Anime les pages des réseaux sociaux par la publication régulière des posts, de vidéos, jeux interactifs…

Communication :

- Animation des pages des réseaux sociaux : FB, Tweeter, Instagram, Pinterest, LinkedIn, Snapchat,
- Promotion de la marque par la publication régulière de post, de jeux, de vidéos, d'évènements réalisés par la marque,
- L'humanisation de la marque par la mise en avant du produit, l'arrière du décor, le story telling
- En tant que médiateur entre les internautes membres de la communauté et les différents managers de l'entreprise, il relaie les contributions, critiques, avis, idées et suggestions des membres et joue un rôle de modérateur.

Gestion :

- Consolidation par reporting mensuel des actions marketing réalisées sur les différents sociaux.
- Analyse des taux de retour, de rebond, par type de clients (CSP) permettant d'assurer des actions de marketing ciblées

Relation du poste

Relations hiérarchiques :

Directeur d'hôtel, Directeur Marketing, Directeur de la qualité

Relations fonctionnelles :

Directeur commercial – Responsable hébergement – Revenu Manager

Salaire :

2000 € (de départ) évolutif en fonction de l'expérience et de la taille de la communauté à gérer.

Évolution de carrière :

Un Community manager peut se spécialiser dans l'e-commerce, la gestion de médias sociaux, la communication, la publicité…

Dans les structures importantes disposant de plusieurs CM, il peut devenir gestionnaire ou responsable des médias sociaux.

Il peut également devenir chef de projet ou responsable de la communication numérique.

Profil de poste : Community Manager

Diplômes / Formation

Formation :

Niveau bac + 3

- Licence pro E-commerce et marketing numérique.
- Licence pro métiers du numérique : conception, rédaction et réalisation.
- Licence pro métiers de la communication : chargé de communication.

Niveau bac + 5

- Diplôme d'école de commerce
- MBA en marketing digital
- Diplôme d'écoles de communication, de marketing, de relations publiques ou de journalisme

Qualités / Aptitudes

Professionnelles :

Créatif, fiable, réactif et sociable, le CM est avant tout un passionné du web ! Curiosité et goût pour l'investigation - Diplomatie et écoute
Capacité rédactionnelle et sens de communication
Goût du contact
Capacité d'adaptation et bonne expression orale
Capacités d'analyse et de synthèse
Force de proposition pour faire évoluer le contenu (rubriques, thématiques, visuels...), les objectifs (mesure d'audience, publicité on line...) et la plateforme technique en elle-même (ergonomie, fonctionnalités...)

Techniques :

- Maîtrise des nouveaux médias de communication : médias communautaires (Dailymotion, YouTube...), réseaux sociaux professionnels ou non (Viadeo, Facebook, Twitter...), blogs, forums... ainsi que les outils de gestion des réseaux sociaux (Hootsuite, CoTweet, Tweet Deck, Seesmic, etc.)
- Maîtrise des outils de veille et de mesure de l'e-réputation : métamoteurs sociaux, moteurs de blogs, moteurs d'actualités, suivi et recherche de commentaires, moteurs de forums moteurs de microblogging, agrégateurs , moteurs de recherche de personnes...
- Maîtrise des techniques de veille et de recherche permettant de fournir de l'information, de susciter le débat et d'analyser les retours (techniques d'enquêtes qualitatives, sémiotiques...) et des outils associés (Alerti, Google Alertes / Reader, Pickanews, Twitter, etc.)
- Connaissance des logiciels de production de contenu web : logiciel de retouches photos et de graphisme (Photoshop...), CMS (content management system)...
- La maîtrise de l'anglais est fréquemment demandée

Expérience requise :

Le poste de Community manager peut être ouvert à des profils très variés : jeunes diplômés, jeunes cadres (deux à cinq ans) ou cadres confirmés (cinq ans d'expérience et plus).

Conditions particulières d'exercices

Horaires flexibles qui sont en adéquation avec les évènements de l'entreprise (soirée évènementielles …)

Fiche de poste : Guest Relation

Missions générales

Le/la Guest Relation Manager est chargé(e) de satisfaire et de fidéliser les clients en personnalisant le service proposé en fonction du profil de la clientèle.

Il/elle est « l'ambassadeur de l'hôtel » celui/celle qui reçoit, installe et suit les clients les plus importants de l'hôtel au cours de leur séjour afin de les fidéliser.

Le/la Guest Relation Manager véhicule l'image de l'hôtel par son attitude exemplaire, son accueil chaleureux et convivial, son professionnalisme et sa disponibilité.

Activités/Tâches

- Organisation :

Contrôle en amont des réservations et profil clients (fidèle, anniversaire, lune de miel etc.).
Définir le traitement adapté à chaque client.
Prise de connaissance des activités du jour de chaque client.
Assurer la partie relationnelle (saluer les clients à l'arrivée et au départ, tour d'hôtel).
Mettre à jour les CARDEX clients
Envoyer Guest Comment en ligne et inviter à laisser un commentaire sur Trip Advisor.
Contrôler les délogements.
S'occuper en intégralité des habitués, long séjour et VIP.
Installer les amenities en chambre et autres demandes et faire le suivi.
Répondre aux problèmes et demandes du client.
Être en contact permanent avec les différents services de l'établissement (restaurants, réservations, bars, spa), pour préciser les besoins de ses clients
Faire remonter un feedback à la direction, suivi des commentaires clients, fiches de progrès sur les points bloquants, mesure des upselling et préparer les arrivées avec les autres équipes.
Remettre les mots d'accueil et de départ personnalisés.

- Technique métier :

Le/la Guest Relation Manager est l'interlocuteur(trice) privilégié(e) qui doit devenir incontournable pour le client, de la réservation jusqu'au plus petit détail du séjour.
Il/elle veille au respect des standards de qualité de l'hôtel : la chambre, les services, les repas, tout doit être parfait dans les moindres détails.
Tous les jours, le/la Guest Relation Manager fait le point avec les équipes afin de faire remonter les remarques clients.
Très attentif(ve) aux remarques des clients, il/elle tente en permanence d'améliorer et de développer les prestations de l'hôtel.

- Communication :

- Management :

Relation du poste

Relations hiérarchiques :

Chef de réception – Directeur/ Responsable hébergement- Responsable commercial

Relations fonctionnelles :

Concierge – Gouvernante – Chef de Réception – Maître d'hôtel

Salaire : 2200 à 3000 €

Évolution de carrière : Chef de Réception – Revenu Manager – Community Manager

Profil de poste :

Diplômes / Formation

Formation :

- BTS MHR – Option C

Qualités / Aptitudes

- Excellente élocution.
- Excellent sens du relationnel et de l'accueil.
- Excellent esprit d'équipe, convivialité, disponibilité.
- Diplomatie, réactivité et curiosité envers les modes de vie et cultures différentes.
- Connaissances de l'hôtellerie de luxe.
- Anglais courant.

Expérience requise :

Avoir déjà travaillé dans le monde du luxe, établissements cinq étoiles ou palaces.

Conditions particulières d'exercices

Discret, réactif, disponible, résistant au stress

Avoir une bonne culture générale

Maîtrise de l'anglais.

4. Métiers des étages

Fiche de poste : Gouvernant(e) Général(e)

Missions générales

- Prendre en charge la gestion des étages en coordonnant, planifiant et contrôlant l'activité du personnel des étages.
- Gérer les matériels, les stocks, les budgets, fournitures et gérer la maintenance des installations.
- Animer et encadrer les équipes.
- Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle.
- Responsable du confort des clients
- Responsable de l'hygiène des chambres et locaux communs

Activités/Tâches

- Organisation : réaliser des contrôles au niveau de la propreté, de l'hygiène et de la sécurité, contrôles de la conformité de la tenue du personnel, contrôle de la bonne utilisation du matériel, des produits, fournitures, contrôle qualitatif et quantitatif du linge, participe aux projets de rénovation.

- Gestion : gestion des stocks, des budgets, réapprovisionnement et passation des commandes linge/ produit d'entretien/ produit d'accueil, gestion du linge client (pressing / blanchisserie), gestion des objets oubliés, élaboration du cahier des charges, sous-traitance du nettoyage.

- Communication : suivi du séjour du client, suivi hiérarchique ainsi qu'avec les fournisseurs, le personnel et les syndicats, gère les réclamations, gère les VIP en chambre.

- Management : recrutement et intégration du personnel, établir les plannings du personnel, inventaire, coordination du personnel, gérer les conflits, former le personnel, évaluer, contrôler les protocoles.

Relation du poste

Relations hiérarchiques : Directeur d'hébergement et directeur générale

Relations fonctionnelles : Chef concierge, Chef de réception, Responsable commerciale, Responsable technique, Responsable des réservations, Revenu Manager

Salaire : De 2000 à 3500€ brut selon la taille, la catégorie de l'établissement et l'expérience

Évolution de carrière : Gouvernant(e) général(e) dans un établissement plus important

Profil de poste : Gouvernant(e) Général(e)

Diplômes / Formation

Formation :

- Brevet professionnel “Gouvernant(e)”.
- MC “Gouvernant(e) d’hôtel”
- Titre professionnel du ministère du travail “Gouvernant(e) en Hôtellerie”
- BTS MHR option C

Qualités / Aptitudes

- Compétences techniques et fonctionnelles (élaborer les plannings, évaluer la charge de travail, mettre en place une organisation de travail)
- Compétences relationnelles et comportementales (être à l’écoute de son personnel, analyser les besoins des clients, mener des entretiens individuels)
- Esprit d’analyse et de synthèse
- Excellent sens de la communication
- Organisé(e), rigoureux(se), discrétion, endurance.
- Maîtrise d’une langue étrangère au minimum

Expérience requise : 3 à 5 ans d’expériences dans l’hôtellerie de luxe

Conditions particulières d’exercices

- Capacité à s’adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et variation des flux d’activité.
- Pratiquer l’anglais.
- Bonne résistance physique
- Maîtrise de l’environnement informatique

Fiche de poste : Femme / Valet de chambre

- **Missions Générales**

- Nettoyer et remettre en ordre les chambres utilisées par les clients et les parties communes.

- **Activités / Tâches**
- Remettre en état les chambres à blanc et en recouche
- Réapprovisionner les chambres en produits d'accueil et en linge
- Réapprovisionner et organiser un chariot
- Contrôler l'état du linge, du mobilier, des équipements
- Envoyer le linge sale à la blanchisserie
- Nettoyer les parties communes
- Suivre les procédures d'ordonnancement des tâches
- Signaler les anomalies ou dégradations constatées dans les chambres

- **Compétences Requises**
- Formation :
- CAP "Services hôteliers"
- CQP "Employé(e) d'étages"
- Titre professionnel du Ministère du Travail : "Agent d'hôtellerie"
- Compétences principales :
- Être autonome dans son travail
- Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité
- Avoir une bonne condition physique
- Être efficace et rapide dans son travail

- **Conditions particulières d'exercice**

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité
- Savoir parler anglais

Salaire : environ 1500€

évolution professionnelle :

Gouvernante d'étage

Relation du poste :

Relation hiérarchique : Gouvernante d'étage, gouvernante générale et directeur d'hébergement

Relations fonctionnelles : Lingères, équipiers, bagagiste, chasseur, réceptionniste

Fiche de poste : Lingère

- **Missions Générales**
- Coordonner et organiser le travail de l'équipe de lingère
- Participer à la mise en place des protocoles d'hygiène
- Gestion des produits lessiviels

- **Activités / Tâches**

- Évaluer le réassort du linge
- Gérer les stocks des produits lessiviels et stocks linges
- Participer à l'élaboration du cahier des charges
- Encadrer le travail des lingères (formation / évaluation)
- Organiser le travail des lingères

- **Compétences requises**
- *Formation :*
- CAP Services Hôteliers
- CAP Métiers de la Blanchisserie
- CAP Métiers du Pressing
- Bac Professionnel Métiers du Pressing et de la Blanchisserie

- *Compétences principales :*
- Être organisée
- Avoir le sens des responsabilités
- Sens de l'organisation, rigueur

- **Conditions particulières d'exercice**

- Avoir plusieurs années d'expérience en tant que lingère

Salaire : De 1400€ à 1600€ environ

Évolution :

Gouvernante, Gouvernante générale.

Relation du poste :

Relations hiérarchiques : Gouvernante générale et directeur hébergement.

Relations fonctionnelles : Gouvernante, Concierge, Premier de réception