



Les Andeols
84490 Saint Saturnin les Apt

Fiche de Poste **Receptionniste H/F**

Présentation de l'hôtel

Au coeur du Luberon, perché sur une colline cerclée d'oliviers, de cyprès et de champs de lavande, s'élève le Domaine des Andéols, hôtel de luxe authentique maison de famille, calme, luxueuse, et accueillante.

Un domaine extraordinaire composé de 11 maisons et 8 suites natures, indépendantes, chaleureuses, sereines et contemporaines. Chacune d'elles est unique et allie originalité, charme et confort, écrin d'une incroyable collection d'œuvres d'art, précieuses et insolites, passionnément réunis par Patrizia et Olivier Massart, maîtres des lieux.

Site internet : <https://www.andeols.com/fr/>

Mission :

Sous la responsabilité du Chef de Réception vous intégrerez une équipe de 4/5 collaborateurs. Votre objectif principal sera la satisfaction client avant, pendant et après son séjour tout en assurant des services de grande qualité, adaptés à une structure haut de gamme. Entre autres vos missions seront :

- Garantir la qualité de la prestation proposée au client
- Assurer la prise de réservation par téléphone et par mail
- Connaître et appliquer la politique tarifaire de l'hôtel
- Gestion du planning de réservation, de l'attribution de chambres
- Renseigner le client sur les conditions du séjour, les formalités et les services.
- Enregistrer les arrivées et les départs des individuels et des groupes
- S'enquérir des plaintes clients et faire le suivi auprès des personnes concernées et de la direction.
- Établir la facturation et l'encaissement selon les éléments fournis par tous les services de l'hôtel

L'expérience client

- Etablir d'excellentes relations avec le client en le fidélisant
- Veiller à répondre aux attentes des clients, être à son écoute et apporter une solution adaptée
- Renseigner précisément le client en adoptant toujours une attitude professionnelle et pertinente
- Personnaliser la prise en charge du client, rendre son séjour unique et inoubliable
- Assurer et maintenir une extrême confidentialité concernant le client

Performances commerciales

- Maîtrise et connaissances de l'ensemble des prestations/services proposés par l'hôtel
- Actions de ventes additionnelles
- Se montrer incitatif quant au maintien de la e-réputation de l'établissement
- Connaître les différents partenaires de l'hôtel en termes de distribution

Tâches administratives

- S'assurer de l'exécution d'une fiche de fonction, d'une procédure
- Gestion d'une caisse et d'un fond de caisse
- Préparation et contrôle des documents internes nécessaires au fonctionnement du service

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

- Est garant de la propreté de son lieu de travail et du bâtiment de la réception (sanitaires compris)
- Veille à la mise en place permanente de produits hygiéniques, serviettes, carrés mains, gel hydroalcoolique, etc... à la réception
- Applique et s'assure de l'application des règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)

Termes du contrat et conditions :

Type d'emploi : Temps plein (39h ou 43h à définir selon besoins), CDD saisonnier

Conditions : Logement possible, flexibilité horaire demandée, travail le WE. Rythme de travail 5 jours / 2 jours OFF, repas fourni pendant le shift.

Salaire : Selon expérience + prime variable

Début de mission : Mars 2022

Expérience : Réceptionniste ou similaire 2 ans (souhaité)

Compétences : Niveau d'anglais élevé à l'oral comme à l'écrit, maîtrise d'une autre langue étrangère appréciée. Bon relationnel client et aisance avec la vente indispensable