

FICHE DE POSTE

ETABLISSEMENT : ASSOCIATION MIJE
 SERVICE : RECEPTIONNISTES AUBERGÈS PARIS
 NOMBRE DE POSTE A POURVOIR : 3 RECEPTIONNISTES EN CDD/CDI
 INTITULE DU POSTE : RECEPTIONNISTE

IDENTITE DE L'EMPLOYE	
NOM/PRENOM	ASSOCIATION MIJE
DATE D'ENTREE DANS LE POSTE	A PLUS TARD 31/03/2022
STATUT	EMPLOYE
SALAIRE	FOURCHETTE COMPRISE ENTRE JUNIOR SMIC SOIT 1603,15 € - SENIOR PLUS 10 ANS D' EXPERIENCES 21,6K€
RESPONSABLE HIERARCHIQUE	DIRECTRICE DE L'HEBERGEMENT
TEMPS DE TRAVAIL DE L'EMPLOYE	35 HEURES ORGANISEES SUR 3 SEMAINES SOIT 5 JOURS DE TRAVAIL ET 2 JOURS DE REPOS SUR 1ERE ET 2EME SEMAINES ET 4 JOURS DE TRAVAIL ET 3 JOURS DE REPOS LA 3EME SEMAINE
MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE	
MISSION PRINCIPALE	ACCUEIL -REPONDRE AUX APPELS TELEPHONIQUES-PLANIFICATIONS-CHEK-IN-CHECK OUT
EFFECTIF DU SERVICE	6
MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE	<ul style="list-style-type: none"> -ACCUEILLIR LES CLIENTS (INDIVIDUELS, GROUPES). -VERIFIER LEURS INFORMATIONS, PROGRAMMER LES CARTES D'ACCES AUX CHAMBRES ET PROCEDER AUX FORMALITES D'ENREGISTREMENT -GERER LES APPELS TELEPHONIQUES : RENSEIGNER LES CLIENTS SUR LES PRESTATIONS PROPOSEES, LES MODALITES DE RESERVATION -REPONDRE AUX DEMANDES DES CLIENTS EN COURS DE SEJOUR, LES RENSEIGNER SUR LES ACTIVITES PROPOSEES, L'OFFRE TOURISTIQUE, LES ETABLISSEMENTS RECOMMANDES -GERER LES COURRIELS -ASSURER LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE PREMIER NIVEAU -PREPARER LE PLANNING MENAGE JOURNALIER POUR TRANSMISSION A LA GOUVERNANTE -ENREGISTRER SUR LA MAIN COURANTE DE LA RECEPTION TOUS LES EVENEMENTS SPECIFIQUES -REPORTER SUR LA MAIN COURANTE DES VEILLEURS DE NUIT TOUTES LES CONSIGNES RELATIVES AUX EVENEMENTS QUI SE DEROULENT PENDANT LE SERVICE
CONDITIONS D'EXERCICE DU POSTE	
HORAIRES	RECEPTIONNISTES DU MATIN 7 HEURES-14 HEURES 30 - RECEPTIONNISTES APRES-MIDI 14 HEURES-21 HEURES 30
RELATIONS FONCTIONNELLES	<ul style="list-style-type: none"> -ENREGISTRER EN TEMPS REEL SUR LE LOGICIEL MAINTENANCE LES PROBLEMES TECHNIQUES IDENTIFIES OU SIGNALES PAR LES CLIENTS POUR DECLENCHEMENT D'UNE INTERVENTION -ASSURER LA SECURITE DES PERSONNES ET DES LIEUX (MAITRISE DU SSI-DES PROCEDURES EVACUATION) -CONTRIBUER A L'ACCUEIL DES STAGIAIRES AINSI QU'A L'INTEGRATION ET A LA FORMATION AU POSTE DE CHAQUE NOUVEAU RECEPTIONNISTE
CONTRAINTES ET MOYENS MIS A DISPOSITION	<ul style="list-style-type: none"> -PLANIFIER SUR LE LOGICIEL DE GESTION HOTELIERE (PMS CHARTS BED) LES RESERVATIONS DES CLIENTS INDIVIDUELS -CONTRÔLER AU QUOTIDIEN LE CALENDRIER DES RESERVATIONS A VENIR AFIN D'OPTIMISER LA PLANIFICATION -PROCEDER AUX ENCAISSEMENTS LORS DU CHECK-IN -REALISER LE SUIVI DES ENCAISSEMENTS A J+1 EN CAS D'ARRIVEE TARDIVE -EFFECTUER LES ENCAISSEMENTS PAR VAD DES RESERVATIONS DES OTAS -TRAITER LES DEMANDES D'ANNULATION ET EFFECTUER LES RECREDTIS DANS LE RESPECT DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE -ASSURER LE SUIVI DES COMPTES DES CLIENTS INDIVIDUELS : CONTRÔLE DES BALANCES CLIENTS LE JOUR DU DEPART -ECRITURE DE REGULARISATIONS SI NECESSAIRE -ENVOI DES FACTURES -DECLENCHEUR LE NIGHT AUDIT JOURNALIER -EFFECTUER A CHAQUE FIN DE SERVICE LA CLÔTURE DE CAISSE EN S'ASSURANT DE LA COHERENCE ENTRE LES ENCAISSEMENTS EFFECTUES ET LES DONNEES DU LOGICIEL DE GESTION -ASSURER LE SUIVI DES STOCKS DES MATERIELS NECESSAIRES AU FONCTIONNEMENT DE LA RECEPTION ET ALERTE EN AMONT POUR LEUR REASSORT
COMPETENCES REQUISES	
FORMATION ET QUALIFICATIONS	BTS HOTELIERE/TOURISME - CQP RECEPTIONNISTE OU EXPERIENCE SIGNIFICATIVE EN HOTELIERE - ANGLAIS EXIGE
SAVOIR FAIRE (technique)	PRATIQUER A MINIMA UNE LANGUE ETRANGERE (ANGLAIS IMPERATIF) - MAITRISE L'UTILISATION D'UN SYSTEME DE GESTION HOTELIERE- POUVOIR MENER SIMULTANEMENT ET EN TEMPS REEL DES ACTIVITES DE NATURE DIFFERENTE
SAVOIR ETRE (comportemental)	<ul style="list-style-type: none"> ORGANISE(e) - RIGOREUX(se) - DISCRET(e) - AVOIR LE SENS DU CONTACT, DU SERVICE ET DE LA SATISFACTION CLIENTS - AUTONOME - RESPECT DES CONSIGNES ET PROCEDURES TRANSMISES - TRAVAIL EN EQUIPE - CAPACITE A GERER LES CONFLITS - CAPACITE A S'ADAPTER A LA DIVERSITE DE LA CLIENTELE ET AUX VARIATIONS DES FLUX D'ACTIVITE. AVANTAGES : TICKETS RESTAURANT VALEUR FACIAL 10 €: PRISE EN CHARGE PAR LE SALAIRE 4,50 € PAR L'EMPLOYEUR 5,50 € - MUTUELLE AVEC DE TRES BONNES GARANTIES ET UN COÛT DE 20 € PAR MOIS POUR LA PART EMPLOYE.

