



VIVEZ UNE EXPÉRIENCE UNIQUE

L'Hôtel Mercure 4* Porte de la Cité recrute
son/sa réceptionniste avec 1^{ère} expérience
en CDD saisonnier pour mai 2017
35H/HEBDO

Dotée d'un savoir être exemplaire et d'une excellente présentation, vous devrez s'avoir vous adapter à des situations inattendues, gérer sans faire d'im-pair des cas particuliers, faire face avec tact à des habitudes culturelles différentes.

VOS MISSIONS

Interlocuteur/rice privilégié(e) de votre client, vous savez vous adapter à ses demandes, le conseiller, le fidéliser, lui offrir un service personnalisé et mémorable.

- Etre garant de l'accueil et du suivi du relationnel client dans le respect des standards de qualité de l'établissement.
- Assurer une prise en charge optimale et complète de la clientèle de l'hôtel, du Club (membres) et de l'extérieur.
- Gérer l'insatisfaction client en désamorçant les situations conflictuelles et en trouvant des solutions concrètes et recevables par le client.
- Appliquer les standards d'accueil dans les moindres détails client
- Assurer l'accueil (physique et téléphonique) des clients et gérer la correspondance (mails) notamment pour les confirmations de rdv.
- Facturer les prestations et assurer la bonne gestion des encaissements journaliers.
- A l'ouverture, s'assurer que les équipements sont en bon état de marche et que le staff en shift est bien présent. Si ce n'est pas le cas, trouver des solutions : intervention techniciens, SAV, appel à des extras, etc.
- Assurer la promotion, le conseil et la vente des prestations et des différents produits (de l'hôtel et du spa) pour développer le chiffre d'affaires de l'Hôtel & Spa.
- Travailler en collaboration avec les autres services de l'hôtel (étages, bar, restaurant, réception, etc.°

PRE REQUIS

Première expérience (au minimum) dans un établissement haut de gamme souhaitée.
Maîtrise du français et de l'anglais.
Excellentes aptitudes à communiquer, à l'oral comme à l'écrit.