

MERCURE PORTE DE LA CITE\*\*\*\* Carcassonne

**Recrute dès à présent un/une :**

**RECEPTIONNISTE**

**en CDI**

**39H/HEBDO**

***Salaire selon profil***

***Logé pendant période d'essai si nécessaire***

**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'impair des cas particuliers, faire face avec tact à des habitudes culturelles différentes**

Première expérience réussie dans un établissement du groupe Accor souhaitée.

#### VOS AVANTAGES

Mutuelle, prévoyance carte bienvenue Accor, PEE, chèque cadoc et chèques vacances, formation

#### 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.
- 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
- Travailler en collaboration avec les autres services de l'hôtel (étages, bar, restaurant, réception, etc.)

#### VOS COMPETENCES

Savoir être, Excellent relationnel, Excellente présentation, Esprit d'équipe

Première expérience (au minimum) dans un établissement haut de gamme souhaitée.

Maîtrise du français, l'anglais et espagnol.

Postulez (CV et LM) à : [adaurtieu@cite-hotels.com](mailto:adaurtieu@cite-hotels.com)