

CHEF DE RECEPTION – FRONT OFFICE MANAGER



Métier et métiers associés	Chef de réception, Front Office Manager, Front Desk Manager
Département	Réception - Front Office
Correspondance fiche ROME	G1703
Catégorie de fonction (Classification des fonctions CP 302)	Catégorie 7 - 307
Description	Il est responsable du département de la réception. Il organise le travail de la réception en fonction de l'occupation de l'hôtel. Il supervise et contrôle le travail du personnel sur les tâches et procédures d'accueil, de service, de communication, de caisse, d'administration et de sécurité. Il assure la formation du personnel de la réception. Il est le garant de la qualité du service à la clientèle. Le chef de réception établit les statistiques commerciales et met en place des actions pour garantir ou accroître la rentabilité. En cas d'absence du département réservation, il s'occupe aussi des réservations de chambres
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organise les plannings <input type="checkbox"/> Supervise les activités du personnel au niveau : <ul style="list-style-type: none"> - de l'accueil : réservations, annulations, check in, check out, information - du service : bagagiste, chasseur, concierge - de la communication: appels téléphoniques, mails, messages, ... - de la caisse : factures, paiements, soldes - de l'administration - de la sécurité <input type="checkbox"/> Garantit le flux de l'information avec les autres départements et la direction <input type="checkbox"/> Organisation et participation aux réunions de travail <input type="checkbox"/> Recrutement et évaluation du personnel et accueil des nouveaux collaborateurs <input type="checkbox"/> Gestion des plaintes <input type="checkbox"/> Respecte les engagements envers l'environnement <input type="checkbox"/> Yieldmanagement : gestion du taux d'occupation et garantie de rentabilité
Compétences/connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Maîtrise des langues étrangères <input type="checkbox"/> Connaissance approfondie des logiciels spécifiques à l'hôtellerie (Fidélis, Opera, Hermès) <input type="checkbox"/> Aisance avec les chiffres <input type="checkbox"/> Gestion d'équipe <input type="checkbox"/> Capacité d'analyse <input type="checkbox"/> Attitude orientée client voire commerciale

	<input type="checkbox"/> Présentation impeccable <input type="checkbox"/> Culture générale
Diplôme/Formation attendue	Diplôme généralement requis : <input type="checkbox"/> Bachelier en tourisme ou en gestion hôtelière <input type="checkbox"/> Bachelier en relations publiques <input type="checkbox"/> Autres filières possibles
Environnement de travail	Hôtels toutes catégories Centres de vacances
Conditions de travail	Horaires soit selon les shifts, également les week-ends et les jours fériés
Conditions salariales et avantages	<input type="checkbox"/> Salaire minimum: 2.111,57 € Brut (38h/semaine) <input type="checkbox"/> Primes de nuit, dimanche, jours fériés, ... <input type="checkbox"/> Contrat de 38h ou 40h semaine <input type="checkbox"/> Tarifs préférentiels pour les réservations privées dans les propriétés du groupe
Evolution possible	<input type="checkbox"/> Responsable dans la division chambres/room (réservation, revenue management, housekeeping,...)