

## **RECEPTIONNISTE A L'HOTEL ROC&NEIGE**

Contrat à durée déterminée du 1<sup>er</sup> juillet 2016 au 30 septembre 2016  
Possibilité d'évolution sur un CDI ou négociation de CDI selon le profil

### **A. Informations générales concernant le poste**

L'hôtel Roc&Neige recherche un profil de réceptionniste polyvalent qui sera impliqué dans les fonctions suivantes :

- Fonction **Réception et Accueil** (dont aide aux petits déjeuners et tenue du bar et aide ponctuelle au ménage de la réception) ;
- Fonction **Relations partenaires** ;
- Fonction **Commercialisation** ;
- Fonction **Administrative**.

L'hôtel Roc&Neige est situé en montagne, à Château d'Œx, dans le canton de Vaud. Il dispose de 60 chambres et ne dispose pour le moment pas de service restauration.

**Nous proposons une rémunération de CHF. 4'300 brut avec une possibilité d'hébergement à négocier.**

### **B. Profil recherché**

Nous recherchons une personne disposant déjà d'une expérience réussie dans le tourisme et particulièrement dans l'hôtellerie. Nous sommes ouverts à des profils atypiques et à des parcours variés. Néanmoins, les aptitudes attendues sont :

#### Une sensibilité à la montagne :

L'hôtel étant situé en montagne, nous attendons que la personne ait une certaine **affinité avec la montagne**. Nous accueillons beaucoup de randonneurs et de gens aimant la montagne et le territoire de Château d'Œx, pour bien les accueillir, il est important de comprendre ce qu'ils aiment, attendent et ce qu'ils souhaitent vivre ;

#### Le goût de l'accueil :

Il est important d'aimer accueillir les gens, **d'être orienté vers le client** pour être en capacité de leur offrir le meilleur service possible ;

#### La polyvalence et le travail en équipe :

L'hôtel est un hôtel à taille humaine. Il faut donc à la fois **aimer travailler en équipe mais aussi être capable de passer d'une activité à une autre** pour s'adapter aux besoins de l'hôtel ;

#### La capacité d'autonomie et l'esprit critique :

Il est très important à ce poste d'avoir **une capacité de résolution de problèmes pour toujours adopter la meilleure attitude, la meilleure réponse** face à une situation. Par exemple, il faut s'appuyer sur une procédure mais aussi être capable de les adapter aux personnes à qui on s'adresse (en direct, par mail, au téléphone, etc.)

#### La rigueur et le professionnalisme :

D'une part, nous attendons que la personne s'adapte à nos partenaires et nos clients et s'adresse à eux avec **respect et professionnalisme**. D'autre part, c'est un travail qui nécessite une grande **rigueur et beaucoup d'organisation**, nous attendons donc une personne qui soit capable de s'organiser dans son travail.

## **B. Activités**

Le réceptionniste sera accompagné et suivi par la directrice de l'hôtel pour définir ses objectifs et envisager la meilleure façon de les atteindre. Les activités dans lesquelles nous souhaitons l'impliquer sont :

### **Activités 1 : Gérer la relation client :**

- Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et/ou clients afin de répondre à leurs demandes et besoins ;
- Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc. en BtoC et BtoC) ;
- Gérer les réservations et optimiser les ventes et notamment la vente en ligne.

### **Activités 2 : Gestion des relations partenaires :**

- Appliquer et développer les systèmes de gestion des relations partenaires ;
- Participer à la valorisation de nos partenaires.

### **Activités 3 : Commercialisation :**

- Informer et vendre les services proposés par l'hôtel à nos clients ;
- Informer sur les produits et boissons que nous proposons au bar, les vendre et les servir.

### **Activités 4 : Gestion administrative :**

- Participer à la gestion des flux financiers de l'hôtel (facturation BtoB et BtoC, comptes débiteurs, caisses, respect des politiques de garantie).

## **C. Compétences et connaissances minimums souhaitées**

- Maîtrise des outils informatiques ;
- Maîtrise de la vente en ligne (Booking, expedia, etc.) (NB : ce point est très important pour nous) ;
- Maîtrise des langues françaises et anglaises et idéalement allemandes ;
- Connaissances touristiques et culture générale.