



*Nous sommes un hôtel indépendant de 21 chambres dans un cadre unique plein de charme LA VILLA ANDRY, maison chargée historiquement avec un cachet et un caractère unique.*

*Notre Lounge Bar Andry-1867 est un lieu cosy avec différents salons ayant vue sur mer dans lequel nos clients peuvent se détendre.*

*Vous recherchez un environnement dynamique, vous êtes exigeant sur la qualité des prestations fournies aux clients, vous êtes force de proposition et avez la passion du métier de service.*

*Véritable Homme ou Femme de terrain, votre enthousiasme, votre énergie débordante et votre can-do attitude font de vous une personne pleine de vie et souhaitant toujours se dépasser, votre sourire ne vous quitte jamais, alors venez nous rejoindre !*

## Cahier des Charges

---

**Dénomination de la fonction :** Réceptionniste de jour employé(e) polyvalent(e) - 39h en moyenne par semaine – Horaires continus ou coupés du lundi au dimanche – 2 jours de repos consécutifs – 1 weekend sur 3

**Employeur :** MJW SARL – LA VILLA ANDRY

---

### **Mission de la fonction :**

Assurer une expérience unique aux clients, la promotion des services de l'hôtel, la gouvernance des chambres, le service au bar.

### **Position dans l'organigramme :**

Supérieur direct : Gérants de l'hôtel

Est remplacé par : un membre du personnel de la réception

Est remplaçant de : des autres membres de la réception

### **Principales tâches :**

1. Offrir un accueil personnalisé à chaque client,
2. Assurer le suivi et les demandes des clients de leur arrivée jusqu'à leur départ,
3. Assurer la prise de réservations et leur enregistrement,
4. Assurer les encaissements, la facturation, la clôture journalière,
5. Assurer la permanence téléphonique,
6. Optimiser la vente et le planning des réservations,
7. Faire des contrôles réguliers sur les réservations,
8. Optimiser le taux d'occupation des chambres et le prix moyen,
9. Confirmer et assurer le suivi des pré-réservations (individuelles et groupes),
10. Commercialiser activement les prestations de l'hôtel et promouvoir la Normandie, tenir une veille des événements en cours et à venir dans la région,



11. Effectuer les diverses tâches courantes et opérationnelles de la réception,
12. Mettre en place le petit-déjeuner, service, réassort, dressage des tables, nettoyage de la salle,
13. Aider ponctuellement au nettoyage des chambres (à blanc, recouche)
14. Servir des boissons au Lounge Bar
15. Veiller à la propreté des locaux intérieurs et extérieurs.
16. Effectuer toutes autres tâches liées à la fonction pour le bon fonctionnement de la Villa Andry.
17. Effectuer toute autre tâche demandée par la Direction.

### **Savoir être :**

1. Excellent sens de l'accueil, très orienté client
2. Très bon sens de l'organisation
3. Désir de promouvoir l'établissement
4. Disponibilité auprès des clients & fournisseurs
5. Très bonne capacité d'intégration et d'adaptation à toutes situations
6. Sens des priorités, gestion des imprévus propre à une activité hôtelière
7. Sens de l'Excellence
8. Rigueur et précision : saisie des données, suivi des dossiers, gestion et respect des délais
9. Capacité à travailler en équipe et de manière autonome, avec prise de responsabilités
10. Etre force de proposition

### **Compétences et formation :**

1. Formation de base : minimum Baccalauréat en hôtellerie, BTS souhaité
2. Expérience de réceptionniste dans le domaine hôtelier impérative
3. Parfaite maîtrise des logiciels MS office
4. Connaissance d'un logiciel de gestion hôtelière, Vega un plus
5. Parfaite maîtrise du français (parlé + écrit – orthographe irréprochable)
6. Très bonne maîtrise de l'anglais exigée (parlé, écrit et lu), autres langues un atout
7. Connaissance en comptabilité