

Position hiérarchique

N + 1 : Responsable de l'Administration et des Finances
N-1 : collaborateurs

Relations fonctionnelles permanentes

En interne : Tous les chefs de service et collaborateurs...
En externe : Prestataires, Fournisseurs, Clients...

Raison d'être du poste

Sous la supervision du responsable de l'Administration et des Finances, Le secrétaire-réceptionniste a la responsabilité de fournir un accueil professionnel et chaleureux des clients, tout en assurant une gestion efficace des communications. En plus de sa fonction d'accueil et d'information, il effectue l'enregistrement des arrivées et des départs.

Activités principales

- Accueillir les clients à leur arrivée et assigner les chambres ;
- Planifier et gérer les réservations téléphoniques et en ligne ;
- Fournir des informations sur les chambres, les tarifs et les équipements ;
- Informer les clients des modes de paiement et vérifier leurs données de carte bancaire ;
- Enregistrer les informations concernant les clients (coordonnées, dates de séjour, etc.) ;
- Donner des informations concernant l'hôtel, les chambres disponibles, les tarifs et les équipements
- Répondre aux demandes et réclamations des clients de manière professionnelle et rapide ;
- Faire le lien avec le personnel d'entretien pour s'assurer que toutes les

chambres sont propres, rangées et parfaitement équipées pour répondre aux besoins des clients ;

- Confirmer les réservations des groupes et prévoir des services personnalisés pour les clients VIP et les participants à des événements, comme les invités d'un mariage par exemple ;
- Proposer des équipements et services complémentaires, si approprié ;
- Tenir à jour les registres des réservations et paiements ;
- Assurer la réception et la distribution du courrier ;
- Gérer des salles de conférences ;
- Superviser l'entretien du bureau ;
- Recevoir des paiements et faire des reçus ;
- Tenir à jour le livre de comptes et diverses bases de données ;
- Collaborer à la facturation.

Formation-type

Bac / Bac + 2 en gestion hôtelière, Secrétariat ou tout autre diplôme équivalent.

Expérience minimum

03 ans au poste de réceptionniste d'hôtel, réceptionniste ou autre poste similaire

Compétences requises (savoir et savoir-faire)

Savoirs :

- Connaissance du fonctionnement des sites de réservation ;
- Connaissance du domaine hôtelier ;
- Connaissance en matière de facturation.

Savoir-faire :

- Maîtrise de l'outil informatique (logiciels usuels et spécifiques d'hôtellerie..) ;
- Savoir transmettre clairement des informations ;
- Maîtriser l'art de la communication non verbale ;
- Savoir assumer la gestion des appels téléphoniques ;
- Être multilingue.

Qualités requises (savoirs être)

- Avoir le sens de l'organisation et de la communication ;
- Avoir une apparence irréprochable ;
- Avoir une bonne gestion du temps ;
- Savoir prendre de bonnes décisions ;
- Savoir résoudre des problèmes ;
- Être patient et poli ;
- Être fiable et capable de résister au stress ;
- Être multitâche et faire preuve d'empathie.

Dépôt de candidature

Déposez obligatoirement votre dossier de candidature en ligne sur la plateforme www.reshuform.com en joignant tous les documents requis à savoir :

- Une lettre de motivation ;
- Un curriculum vitae actualisé ;
- Une copie du diplôme et des certificats, attestations et/ou certificats de travail ;
- Une copie de la pièce d'identité valide.

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au Mardi 31/07/2024 à 23h 59.

Pour plus d'informations : (+229) 40 26 13 66.

Seuls les candidats présélectionnés seront contactés pour la suite du processus.