

Apprenti(e) Réceptionniste Polyvalent(e) F/H

Intitulé de poste : Apprenti(e) Réceptionniste Polyvalent(e) F/H

Service : Réception

Supérieur(s) hiérarchique(s) : Responsable des Opérations, Chef de Réception, Assistante chef de réception, Première de Réception, Réceptionnistes, Réceptionnistes de Nuit

Statut : Apprenti(e) - Employé E1

LE GROUPE ET LA RESIDENCE

Groupe singapourien leader mondial sur le marché de la résidence de tourisme haut de gamme, Frasers Hospitality exploite depuis 1998 plus de 20 000 appartements dans 70 villes, notamment dans les régions telles que l'Asie, l'Océanie, le Moyen Orient et l'Europe.

Situé à l'entrée du quartier de La Défense, à 2 mn à pied de la station de métro Esplanade de la Défense - Ligne 1, 10/15 mn à pied du RER A et du futur RER E, l'apparthôtel 5 étoiles Fraser Suites Harmonie Paris La Défense offre 134 appartements spacieux et modernes, une salle de fitness, un bar, un service petit déjeuner et un parking privé. Un jardin et une terrasse privatifs attendent les résidents qui apprécient la sérénité au milieu de l'agitation urbaine. Que ce soit pour son emplacement, son environnement ou ses services, cet établissement est tout naturellement un hébergement de choix pour les voyageurs d'affaires, les expatriés, les familles et les touristes en visite à Paris.

VOS MISSIONS*

**Ce descriptif de poste est non exhaustif. En fonction de la volonté, de la curiosité et de la motivation de l'apprenti(e), le champ d'action et d'intervention pourra être élargi.*

En tant qu'Apprenti(e) Réceptionniste Polyvalent(e), vous représentez une partie essentielle de l'expérience de nos clients. Vous incarnez la marque Frasers Hospitality et vous êtes le premier contact avec les clients. Vous accueillez nos clients et les accompagnez tout au long de leur séjour.

Vous avez également pour missions principales de :

- Accueillir les clients dans le respect des standards 5* de la marque
- Assurer les opérations liées à l'accueil de nos clients à l'arrivée (check-in) et au départ (check-out)
- Renseigner les clients sur les conditions de séjour, les formalités et les services proposés par la résidence
- Répondre aux demandes de conciergerie de notre clientèle
- S'assurer du bien-être des clients tout au long de leur séjour en accord avec les procédures du groupe Frasers Hospitality
- Participer à la satisfaction de la clientèle par son engagement, son esprit d'équipe, son enthousiasme & sa motivation
- Gérer l'encaissement, la facturation et le fonds de caisse qui lui est confié pendant son service

VOTRE PROFIL

- Vous suivez une formation supérieure Bac +2/ Bac +3 spécialisée en Hôtellerie / Tourisme
- Vous bénéficiez d'une expérience validée dans un poste similaire (résidence hôtelière ou hôtel haut de gamme)
- Vous maîtrisez parfaitement le français et l'anglais, à l'oral comme à l'écrit. La maîtrise d'une troisième langue vivante serait un atout
- Vous avez un excellent relationnel et une excellente présentation
- Vous possédez le sens de l'accueil et du service
- Vous avez des capacités d'écoute et d'anticipation des besoins du client (intuitive services) et de diplomatie
- Vous êtes organisé(e), de rigoureux(se), disponible et réactif(ve)
- Vous êtes motivé(e), dynamique et proactif(ve)
- Vous êtes à l'aise avec l'outil informatique

VOS AVANTAGES

- Rémunération selon la grille légale
- Tickets Restaurant dématérialisé avec la carte Edenred : 12€ par jour travaillé pris en charge à 60% par l'employeur
- Remboursement de transport à 100%
- Accord de participation : versée à tous les salariés ayant plus de 3 mois d'ancienneté au 30 septembre
- La Mutuelle : prise en charge à 70% par l'employeur
- La formation : nous bénéficions des avantages du groupe Fraser pour les formations plateforme e-learning).
- CSE : accès Comité, distribution de chèques cadeaux en fin d'année...
- Des réductions dédiées aux collaborateurs et appliquées dans toutes les résidences appartenant au groupe Frasers Hospitality
- Activités sociales organisées tout au long de l'année pour nos salariés
- Un suivi de votre apprentissage avec votre équipe et avec les Ressources Humaines

A Courbevoie, le :

Signature + mention « lu et approuvé » :