

## DESCRIPTIF DE POSTE

### Renaissance Paris la Défense

Poste :	Apprentie Réception
Service :	Réception
Responsable Hiérarchique :	Responsable Hébergement, Responsable Réception et Assistante Responsable Réception
Statut :	Apprentie

#### RESUME DU POSTE

L'apprenti en réception accueille les clients à leur arrivée et les informe sur les services de l'établissement. Il participe à l'enregistrement des arrivées (check-in) et des départs (check-out), sous la supervision de son responsable. Il répond aux appels téléphoniques, traite les e-mails et gère les réservations via les outils informatiques. Il assure le suivi administratif, tout en veillant à la satisfaction des clients. Enfin, il contribue à maintenir une image professionnelle et un service de qualité au sein de la réception.

#### CONTEXTE

L'hôtel Renaissance Paris La Défense est au cœur du quartier de La Défense à Paris. Juste à côté de la Grande Arche de la Défense, notre hôtel est à quelques minutes des sites touristiques célèbres de la capitale française et à seulement une station de métro des Champs-Élysées.

Cet hôtel haut-de-gamme dispose de :

- 330 chambres spacieuses réparties sur 10 étages
- 15 salles de réunion équipées d'un accès Internet haut débit
- Un centre fitness
- Notre restaurant Gramaci offre une cuisine méditerranéenne et une terrasse ensoleillée à nos clients. Notre Chef concocte ses plats exclusifs avec des produits locaux de saison et de première fraîcheur. Notre Bar est également l'adresse parfaite pour apprécier des vins français et des bières locales

#### PROFIL RECHERCHE

- Bon niveau d'anglais nécessaire
- La connaissance du logiciel Opera ainsi qu'une expérience dans l'hôtellerie sont des plus
- De formation Bac+3 minimum en hôtellerie
- Nous recherchons une personne dynamique, curieuse, motivée et avec une bonne attitude professionnelle (respect du planning, disponibilité, port de l'uniforme).

#### MISSIONS PRINCIPALES

- Répondre aux demandes des clients liés à la réception : check out, check in, facturation, délogement, informations, selon les standards LQA et Renaissance.
- Communiquer à son responsable toute anomalie.
- S'occuper des bagages des clients si nécessaire.
- Gérer les coffres de dépôts destinés au client.
- Assurer la gestion du système des courriers, messages et chats.
- Assurer le suivi des informations concernant les clients aux divers services intéressés.
- Utiliser le système informatique au maximum de ses fonctions, et connaître les procédures de crédit.
- Effectuer les postings sur les factures des clients en vérifiant leur numéro de chambre et leur nom.
- Procéder aux ajustements si nécessaires, en fournissant les justificatifs adéquats.
- Programmer les réveils des clients.
- Traiter et régler tout problème, toute plainte de client de façon courtoise et professionnelle.
- Répondre aux demandes clients de conciergerie.
- Partager les informations avec son équipe et les autres services.
- Connaître et participer aux Goals du service : upsell, enrollement, qualité.
- Respecter les procédures de sécurité et d'hygiène appliquées dans l'hôtel.
- Respecter et faire respecter les procédures Marriott.

*Ce descriptif de poste est non exhaustif. Le titulaire peut être amené à accomplir d'autres missions.*

**Nom**..... **Date:** .....

**Signature:** .....