

DESCRIPTIF DE POSTE RECEPTION DE JOUR / NUIT POLYVALENT

Dernière mise à jour : 02-2019

Sous la responsabilité du PREMIER(E) DE RECEPTION s'il en existe, ou à défaut de la DIRECTRICE ET/OU SON ASSISTANTE, le RECEPTIONNISTE DE NUIT/JOUR POLYVALENT en est son représentant en son absence.

Il a en particulier en charge les missions suivantes :

ACCUEIL/PRESENTATION

-Accueille le client avec sollicitude, sourire, courtoisie et efficacité. Assure au client un accueil téléphonique chaleureux, prend note des demandes en lui demandant des traces écrites, en les reformulant par précaution ...

-Les normes de tenue personnel au Grupo Regina sont un exemple de la philosophie de notre entreprise, cosmopolite, ainsi que la présentation irréprochable.

-Il est très important que les employés du Grupo Regina transmettent de la fraîcheur, le professionnalisme et une excellente présentation. En tant que vitrine de l'hôtel vous êtes invité à donner une importance particulière à votre apparence personnelle et la façon de porter les vêtements ainsi que le badge. Votre image et votre apparence donnent la première et dernière impression devant les clients.

-Ces normes sont applicables dans les locaux de l'hôtel et à l'extérieur si quelqu'un porte l'uniforme, n'oubliez pas que nous sommes des ambassadeurs de l'hôtel.

Tous les employés sont responsables du suivi des normes fixées par l'entreprise (règlement intérieur).

-Veille à ce que règne à la réception-Hall/RDC soit un environnement chaleureux propice au meilleur accueil du client ; nettoyage/débarrassage de tables, rangement du Hall en général, débarrassage bar, vérification/nettoyage WC si nécessaire, etc.

-Durant le séjour du client : veiller à lui apporter satisfaction à chaque instant en répondant aux services et demandes qu'il sollicite (dans la limite de la légalité). Transmission de messages (fax, courrier, e-mail.....), copies, pressing...

-Propose son aide à tout moment et fait que le client se sente non seulement attendu, mais considéré et même unique.

PROCEDURE C-IN & C-OUT (Suivant le REGLEMENT de reception)

GESTION COMPTABLE ET ADMINISTRATIVE

-Gère le planning: enregistrement- modification- annulation... NE JAMAIS prendre de réservation ni confirmer, modification ou annulation par téléphone, uniquement via mail ou fax. Renseigner le client et informer qu'une fois l'écrit reçu, sa demande sera confirmée (soumis à conditions préétablis telles que délais d'annulation, coordonnés exacts de CB afin d'assurer une chambre, pénalisations, etc.)

-Enregistrer sur le PMS les réservations entrantes via mail ou fax et vérifier + compléter celles enregistrées directement sur le système (Travelclick).

-Traite les e-mails arrivés pendant le service en prenant le dernier traité par le collègue précédent

-Effectue le contrôle journalier des chiffres d'affaires et des encaissements (minibar, ventes bar, Clôture, fermeture de caisse)

-Effectue le contrôle de la main-courante, des encours Clients et Débiteurs en justifiant les no-show et late cancelation ainsi que les chambres à 0 et en PM.

- Prépare les documents journaliers, hebdomadaires, mensuels demandés (saisie des fichiers F/CH, Saisie des factures sur logiciel gestion stocks, saisie questionnaires pour établissement « statistiques », etc.)
- Assure la bonne circulation des documents vers la Direction et le Siège et exécute tâche Administrative demandée.
- Prépare les remises en banque et s'assure de leur dépôt 2 fois par semaine (Mardi et Vendredi)
- Veille à la propreté et l'ordre de l'ensemble de l'établissement
- Veille au bon respect de la législation (travail, hygiène, etc.) et au respect par les employés du règlement intérieur en signalant tout écart à la direction.
- Assure la gestion de stocks, effectue les commandes nécessaires avec l'aval de la direction, réaliser/organiser la descente et le rangement des marchandises arrivées pendant son service. Important de les faire enlever immédiatement de la vue des clients.
- Informe les services concernés (ou direction) des colis reçus pour son rangement immédiat.
- Gère les fins de mois (commissions, débiteurs, etc...)
- En général suit la liste des tâches journalières à la lettre, ainsi que les consignes générales en appliquant immédiatement les modifications et changements des méthodes de travail demandés.
- Effectuer un contrôle de caisse à sa prise de service et à son départ (fermeture de caisse 12h et 00h)
- Tout problème ou anomalie avec des clients doit être noté sur le dossier client et noté sur le profile OPERA (Délogement, type de chambre, côté rue/cour, bruit, fuite d'eau, ...etc.) + des informations collègues et e-mail direction.
- Optimiser les ventes en informant par e-mail siège de BCN de toute modification importante, des fermetures / ouvertures des sites, etc.
- Prendre connaissance du cahier des consignes ainsi que des informations générales, depuis le dernier jour travaillé et cela à la prise du service. Vérifier votre casier quotidiennement.
- Continuer le travail transmis par le shift précédent (courrier, réservations, classement de dossiers, timbrer le courrier, fax à préparer et à envoyer, traiter les e-mail, etc.....), en le faisant vérifier aux collègues le lendemain (pour les réservations effectuées par la réception nuit).
- Savoir prendre et gérer les réservations par mail et par fax telles que des moteurs de recherche hôtelier ou de notre site web (Booking.com, Travelclick, Travelscape-expedia, HRS, Mirai, Hotelbeds, etc.)
- Signaler les no-show à la réception jour (faire c-in avant la clôture, garder le dossier en inscrivant NO-SHOW et le remettre au collègue), de même que tout événement qui soit déroulé pendant son service et qui mérite qu'il soit signalé. Priorité aux consignes écrites sur le cahier de consignes, même sur profil opéra et sur la réservation papier.
- Gérer les ouvertures/fermetures des sites de ventes et/ou changement tarifaire. Répondre aux commentaires clients suivants les consignes de la Direction

DIVERS (Suivre la liste de taches)

- Impératif de faire le tour de l'hôtel (Hall, Bar, Bibliothèque, PDJ, étages) régulièrement par la réception de nuit, vérifier les luminaires de la façade et signaler tout anomalie (NE JAMAIS UTILISER L'ASCENSEUR QUAND VOUS ÊTES SEUL).
- Le suivi de la liste des tâches journalières est d'une HAUTE importance. Chaque tâche accomplie doit être stabylotée. Les tâches non exécutées sans raison valable et non signalé sera considéré comme un refus de travail.

- Effectuer le matin (6h00) la mise en place complète du buffet des petits déjeuners et en assure le service si nécessaire (suivant les consignes) pour RECEPTION NUIT.
- Après la clôture Opera, sortir les listings nécessaires pour le travail de la journée, arrivée du jour/départs du jour, feuille de la gouvernante et Pdej, etc. les remplir si nécessaire d'après procédure et les laisser prêtes pour le shift du matin pour RECEPTION NUIT. (Noté sur la LISTE DES TACHES)
- Réceptionner les livraisons boulangerie ainsi que les journaux en les rangeant sur le présentoir correspondant (salle PDJ) et en jetant les anciens, laissant le Hall en ordre avant de partir.
- Servir au bar boissons ou snacks (bien suivre la procédure : Remplir ticket+souche, faire signer le client, remplir le fichier gestion bar, remplacer les articles consommés dans le frigo, facturer le client), laisser le Bar propre et rangé. Pendant les shift BAR ou RECEPTION.
- Sortir les poubelles avant le passage des éboueurs (6h00), attention surtout à ne pas mettre des sacs sur le sol, bien tasser à l'intérieur (RECEPTION NUIT).
- Si encombrants, faire la commande la veille au service Internet de la mairie de Paris pour les reprendre le lendemain en notant l'adresse 25 rue Fbg. Montmartre et ne pas mettre hôtel PULITZER. Les sortir (RECEPTION NUIT).
- Faire tourner la machine à laver (shift du BAR + RECEPTION NUIT) pendant la nuit jusqu'à ce que le linge utilisé dans la journée (stocké à la lingerie), soit nettoyé. Le linge déjà sec sera sorti et mis à plat sur la table à cet effet. Attention à ne pas mélanger le linge (serviettes à faire séparément chiffons – torchons – serpillières).
- Remplacement Service Etages-Gouvernante-Petit Déjeuner suivant le planning et si besoin du service.
- Traitement des dossiers dans le casier RECEPTION NUIT.
- Trier le papier brouillon régulièrement (RECEPTION NUIT).
- Éteindre les ordinateurs à 2h00 (Front desk, borne CLIENTS), ceux à la réception et du BackOffice dans la nuit.
- Classement des réservations, des feuilles consommation minibar, gouvernante et arrivées/départs qui ont été traitées dans la journée.
- Courrier à timbrer et à poster.
- Réceptionner et ranger la marchandise arrivée pendant le service (Contrôler la marchandise avec le bon de livraison pendant la présence du livreur et signaler toute anomalie si c'est le cas).

SECURITÉ

- Vérifier toujours le tableau alarme/incendie à la réception et notifier si anomalies.
- Veiller à la sécurité des biens et des personnes et exécuter les consignes de sécurité.
- Impératif de faire une visite de contrôle complète dans les étages et sous sol minimum 1 à 2 fois dans la nuit pour vérifier que tout est en ordre. (Ne jamais utiliser les ascenseurs)
- Contrôler les entrées et sorties des clients et du personnel et signaler tout dysfonctionnement.
- Fermer les portes extérieures à partir d'une certaine heure (tardive, une fois les clients rentrés) et contrôler les arrivées par l'interphone.
- Fermer la porte à clé au moment de descendre à la lingerie ou pendant le tour de l'hôtel.
- En cas de perturbation dans la rue devant l'hôtel, demander aux personnes de bien vouloir libérer la place. Surtout ne pas risquer d'avoir une « mauvaise rencontre », n'hésitez pas à appeler la police si besoin. Veillez à votre sécurité !

-JAMAIS MONTER DANS L'ASCENSEUR NI LAISSER LA PORTE OUVERTE EN VOTRE ABSENCE. Si vous avez besoin de vous absenter de la réception, fermer à clé la porte en prévenant les clients avec un mot écrit.

HORAIRES (Horaires Très flexibles).

Le planning pour le mois complet en général est fait entre le 20 et le 30 du mois pour le mois suivant :

- Horaires les plus communs en Réception (il peut avoir des modifications ; toujours notifiés sur le planning):
 - Le matin : 7h30-14h30/15h30
 - Reception BO (Back Office) : 8h30/9h30-12h/12h30
 - Après-midi : 14h/14h20-21h40/22h
 - Le Week-end : 7h30-19h30
 - Réception nuit : NS : Nuitée Semaine = 21h30/45-7h30 (9,83)- NW : Nuitée Week-end = 19h30/7h30 (12h)
 - Pour contrôler les chambres et aider en cafétéria si besoin: cela varie entre 8h et 18

Service au bar :

Du Lundi au Samedi : de 18h45/19h30 à 21H30.

Horaires en coupure *Contrôle de chambres et Bar (12h30-17h30 puis 18h45/19h30 - 21h30), ou Réception BO et Bar (8h30-12h puis 18h45-21h30).

Jours de repos :

2 jours par semaine consécutifs ou non ou 1 journée et 2 ½ journées, pas obligatoirement pendant le WE.

En résumé, sans que la liste ci-dessus soit limitative, le **RECEPTIONNISTE DE NUIT / JOUR** doit veiller au bon fonctionnement de l'établissement, selon les directives données par le RESPONSABLE DE L'ETABLISSEMENT ou LE RECEPTION JOUR et en suivant la LISTE DES TACHES journalière.

Il ne peut quitter son poste de travail qu'après avoir passé les consignes à son successeur en réception, après avoir effectué avec lui le contrôle de la CAISSE, fini le travail et rempli le cahier de consignes.

[Dernière mise à jour 05-2017.](#)

.....

DESCRIPTIF DE POSTE RECEPTION JOUR/ NUIT POLYVALENT

RECU FICHE POSTE RECEPTION JOUR/NUIT. Dernière mise à jour 05-2017

Date+ Signature+ Nom de l'employé suivi de « bon pour accord »

[Partie à remettre à la Direction. Dernière mise à jour 05/2017](#)

Réceptionniste tournant polyvalent

- Les horaires sont variables: matin, après midi/soir, coupure, semaine et week end.
- 2 jours de repos par semaine (ou 1 jour et 2 1/2 journées) pas toujours consécutifs.
- Travail polyvalent: réception front et back office, réservations, poste polyvalent avec travail au Bar, contrôle de chambres ou aide cafétérie.
- Anglais et Français impératif. 3ème langue serait un plus.
- Bonne présentation exigée et sens de l'accueil. Non motivés s'abstenir.
- 35h/semaine e, moyenne
- Salaire de base: 1621€ brut + indemnités de nourriture (3.57€ brut par repas)