

[CDI] Guest Relations Manager [H/F] - NH Collection Marseille

Minor Hotels / Southern Europe

MISSIONS

Quelle sera votre mission?

Le **Guest Relations Manager** a pour principale responsabilité d'assurer une expérience client haut de gamme, professionnelle et de qualité avant, pendant et après leur séjour. Ce rôle implique une communication efficace avec les clients, le maintien des standards de service élevés, la gestion des retours clients et la collaboration avec différents départements. Garantir le respect des normes de la marque à travers une mise en œuvre rigoureuse, un accompagnement continu et des retours constructifs fait également partie du poste.

Le **Guest Relation Manager** est ambassadeur auprès des clients ainsi que le relais de l'équipe de direction.

Quelles seront vos responsabilités?

- Accueil chaleureux des clients : Offrir un accueil sincère et professionnel aux clients en amont de leur arrivée, pendant leur séjour et après leur départ.
- Assurer le respect des standards de qualité et surpasser les attentes : Répondre à tous les avis clients et gérer les retours, suggestions et plaintes en collaborant avec les équipes ainsi qu'avec les Chefs de Services pour établir et mettre en œuvre des plans d'action.
- Développer une relation privilégiée avec les clients : Anticiper leurs besoins, proposer un service personnalisé, reconnaître les clients fidèles et VIP et leur offrir des avantages spécifiques. Organiser les arrivées et départs des VIP avec une attention particulière aux détails, en coopération avec la Chef de Réception et la Directrice Générale.
- Gestion des demandes et réclamations clients : Être l'interlocuteur privilégié des clients en répondant à leurs questions, demandes et éventuels problèmes avec réactivité et efficacité, tout en garantissant une excellente réputation de service. Coordonner des services additionnels (transports, réservations, recommandations locales).
- Exploitation des retours clients : Collecter et analyser les avis clients via des enquêtes, des commentaires et des échanges directs, puis prendre des mesures concrètes pour améliorer l'expérience client et communiquer efficacement ces changements au personnel de l'hôtel.
- Collaboration avec les Chefs de Services : Travailler en étroite collaboration avec les responsables pour s'assurer que les standards de qualité sont respectés et proposer des améliorations si nécessaire.
- Assurer des weekends duties : avoir la responsabilité de l'établissement le weekend et en l'absence de l'équipe de direction.
- Mise à jour et gestion des profils clients : Maintenir des dossiers précis et à jour des clients, incluant leurs préférences et demandes spécifiques, pour améliorer leurs futurs séjours.
- Techniques de vente et promotion : Identifier les opportunités d'upselling (surclassements, options de restauration) et les mettre en avant auprès des clients.
- Connaissance locale et réseau : Disposer d'une excellente connaissance des services locaux et des contacts clés afin de garantir que toutes les informations fournies aux clients sont à jour et conformes aux standards de qualité et à l'identité de la marque.
- Soutien commercial à la Directrice de l'Hôtel : Contribuer à l'organisation d'événements PR au sein de l'hôtel, analyser les listes de clients fidèles et mettre en place des actions commerciales adaptées.

Qu'attendons-nous de vous?

- Diplôme en gestion hôtelière, tourisme, administration des affaires ou un domaine pertinent.
- Expérience préalable en réception ou sur un poste similaire, à un poste senior, avec une préférence marquée pour le secteur hôtelier et une bonne connaissance des procédures hôtelières.
- Une expérience internationale est fortement appréciée.
- Maîtrise du français et de l'anglais (oral et écrit) est indispensable; une ou plusieurs langues supplémentaires sont un atout (l'espagnol notamment).
- Excellentes compétences en communication, avec une approche proactive pour résoudre les problèmes et proposer des plans d'action adaptés.
- Sens aigu du service client, toujours prêt à aller au-delà des attentes des clients.
- Capacité à adapter son style de communication selon les différents types de clients afin d'offrir un service personnalisé en fonction de leurs préférences, besoins, modes de vie et façons d'interagir.
- Capacité d'influence auprès des autres départements afin de travailler ensemble pour atteindre un objectif commun (qualité).
- Excellentes compétences en résolution de problèmes et en gestion multitâche.
- Leadership affirmé, avec une aptitude à motiver une équipe vers la performance.
- Flexibilité et disponibilité, y compris pour travailler en horaires décalés et les week-ends, selon le niveau d'occupation de l'hôtel et les événements.

Pourquoi nous choisir?

Chez **Minor Hotels Europe & Americas**, nous nous engageons à offrir à nos employés une expérience professionnelle passionnante. Notre parcours est nourri par la passion et l'engagement de nos équipes qui bénéficient également de nombreux avantages:

- Une expérience internationale avec plus de 150 nationalités représentées.
- Des opportunités de carrière et de développement au sein du groupe.
- Une offre de formation riche et variée.
- Des initiatives de bien-être p.ex. des conditions de travail flexibles.
- Des programmes de reconnaissance des employés p.ex. les "Memorable Dates".
- Un programme de développement durable et la possibilité de participer à des activités de volontariat.
- Des tarifs préférentiels pour les employés sur les nuitées dans tous nos hôtels et d'autres avantages exclusifs de notre programme de fidélité.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Synthèse de l'annonce

Annoncéur

Minor Hotels / Southern Europe

Type de contrat

CDI

Salaire

Cf. texte de l'annonce

Télétravail

En présentiel

Informations de publication

