

[CDI] Réceptionniste tournant(e) [H/F] - CDI - NH Lyon Airport

Minor Hotels / Southern Europe

MISSIONS

Quelle sera votre mission?

En tant que **Réceptionniste**, vous serez chargé(e) de répondre aux besoins des clients à leur arrivée et à leur départ et de leur offrir une expérience exceptionnelle pendant leur séjour, conformément à la vision et aux valeurs de l'hôtel.

Quelles seront vos responsabilités?

- Accueillir et mener à bien le processus d'enregistrement de tous les clients et groupes à leur arrivée, dans les délais impartis et de manière professionnelle, et mener à bien le processus de départ des clients et groupes.
- Gérer l'attribution des chambres en fonction des caractéristiques des clients (VIP, traditionnels, nouveaux clients, etc.) avec le département correspondant.
- Traiter, si nécessaire, et veiller à ce que le front office et l'équipe de direction soient pleinement informés des demandes, des requêtes, des plaintes et/ou des suggestions des clients et des autres départements.
- Connaître tous les produits et services de l'hôtel, les tarifs, les promotions disponibles et les formules de réduction, ainsi que les événements quotidiens VIP et spéciaux.
- Connaître et communiquer les services de l'hôtel disponibles (nettoyage à sec, réservations de restaurants) et les informations générales sur la sécurité.
- Maximiser l'occupation des chambres aux meilleurs tarifs (ce qui inclut la conclusion de ventes et l'utilisation d'extranets si nécessaire).
- Utiliser des techniques de vente incitative (promouvoir le programme de fidélité NH Rewards du groupe hôtelier NH, d'autres destinations, la nourriture et les boissons, le transport et les installations de l'hôtel).
- Traiter les réservations de chambres des clients.
- Fournir aux clients des informations sur la propriété et les environs (musées, monuments), y compris les événements spéciaux, les sites, les restaurants, les activités, etc. dans la ville.
- Répondre aux demandes d'arrangements ou de services spéciaux des clients (par exemple, transport, réservations, nettoyage à sec) en prenant les dispositions nécessaires ou en identifiant les prestataires appropriés.
- Respecter les normes de la marque de l'entreprise.
- Assister les autres départements, si nécessaire.
- Informer et fournir des services de nuit aux clients (par exemple, réveil).
- Gérer la facturation, les paiements et les opérations de caisse pendant l'équipe de nuit.
- Effectuer des rondes, vérifier les irrégularités, fermer les fenêtres, les portes, etc.
- Responsable des rapports d'audit de nuit.

Qu'attendons-nous de vous?

- Expérience préalable dans le service de réception, de préférence dans un hôtel de taille et de complexité similaires.
- Diplôme en gestion hôtelière ou équivalent.
- La maîtrise de la langue locale est indispensable et un bon niveau d'anglais est requis.

- Connaissance des divers logiciels (Microsoft Office, TMS, etc.) et des systèmes de réception.
- Orientation vers le service à la clientèle.
- Flexibilité pour répondre à une variété de situations de travail.
- Solides compétences en communication.
- Orientation vers la vente.
- Capacité à travailler seul(e) et au sein d'une équipe.

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

Annonceur

Minor Hotels / Southern Europe

Type de contrat

CDI

Salaire

Cf. texte de l'annonce

Télétravail

En présentiel

Informations de publication

Publication sur Emplois-Espaces depuis le 29 août 2026

Référence sur Emplois-Espaces : Emplois-Espaces / n°73163