

## DESCRIPTION DU POSTE

### RECEPTIONNISTE POLYVALENT

**CLASSIFICATION : NIVEAU II (Employé qualifié) – ECHELON 1**

#### I / RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

- Directeur d'hôtel
- Adjoint de direction
- Responsable de réception

#### II / MISSION DU POSTE :

Le (la) titulaire du poste à la responsabilité d'accueillir les clients à la réception et d'assumer en toute autonomie des ouvertures et des fermetures.

Il travaille seul dans l'établissement durant cette période et outre une mission de veille et de surveillance, il se doit de pouvoir faire face à toute demande de la part des clients.

En fonction de l'organisation du travail dans l'établissement, il peut avoir des tâches d'entretien, de manutention, de gestion ou de contrôles.

La fonction exige malgré tout une certaine polyvalence et le titulaire du poste peut être amené à intervenir en dehors de la réception (service des petits déjeuners, séminaire, restaurant, bar...) suivant les impératifs du service.

#### III / CONTENU DE L'ACTIVITE :

- De bonne présentation classique (jupe-tailleur pour les femmes et pantalon de ville-veste-cravate pour les hommes), le Réceptionniste polyvalent doit constamment veiller à faire preuve d'amabilité et de courtoisie à l'égard des clients, tout en assurant l'efficacité du service ;
- Jouer un rôle de « Maître de Maison » pour satisfaire les séjours des clients et permettre ainsi la meilleure prestation de service possible ;
- Capable d'assumer l'accueil des clients en toute autonomie ;
- Est susceptible de répondre à toute demande de la clientèle;
- Assure la mise en place du service des petits-déjeuners et des séminaires ;
- Assure la surveillance de l'ensemble des installations par des rondes régulières et prend les initiatives nécessaires à maintenir la sécurité et la quiétude de l'établissement. Consigne ses observations dans un registre prévu à cet effet ;
- Maintien la propreté des parties communes de l'établissement (entrée, hall, circulations, escaliers, salle de restauration, salons, sanitaires publics, ...) et de ses abords en organisant des rondes régulières (un contrôle par heure minimum et plus si les conditions le nécessitent) ;
- Prépare la mise en place des petits-déjeuners et des séminaires;
- Effectue les opérations de préparation de l'enlèvement du linge sale par le blanchisseur (comptage, mis en balots...) et les opérations de contrôle des quantités de linge propre reçu du blanchisseur (comprenant la manutention relative à la répartition du linge livré dans les linderies de l'établissement) ;
- Peut être amené à assurer des dépannages et des réparations simples et de faible complexité technique (exemple : remplacer un équipement hors service par une autre en état de marche);
- Peut être amené, lors de l'arrivée de la clientèle, à monter et disposer devant chaque porte de chambre les bagages entreposés dans le hall de l'établissement;
- Peut être amené, lors du départ de la clientèle, à descendre dans le hall les bagages entreposés devant chaque de chambre ;
- Peut être amené à assurer des dépannages et des réparations simples et de faible complexité technique (exemple : remplacer un équipement hors service par une autre en état de marche);
- Peut être amené à effectuer des opérations de contrôle (caisse, débiteurs,...) ou des rapports de gestion ;

- Exécute toute les missions confiées par sa hiérarchie.

#### IV / RESPONSABILITE :

Ce poste a un impact important sur l'image de l'établissement. Le titulaire du poste est amené à travailler seul et est responsable de la qualité d'accueil réservé au client. Son attitude personnelle influence directement la perception du client puisqu'il est souvent le premier et le dernier maillon du service.

#### V / AUTONOMIE :

Le titulaire du poste est amené à faire face à des opérations courantes (le cadre des directives de service fixées par la direction) sans recours systématique à une assistance hiérarchique ou autre. Travaillant sans la présence de l'encadrement direct, il a pouvoir de prendre toutes mesures s'inscrivant dans le traitement du service délivré aux clients et se doit de rendre systématiquement compte auprès de sa hiérarchie.

\* \* \*

Fait en deux exemplaires,

A \_\_\_\_\_, le - \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Signature du salarié précédée de la  
mention manuscrite « **Lu et Approuvé** » :

Nom et prénom du salarié : \_\_\_\_\_