

**Description de Fonction**Date de
version :

24/09/2024

Intitulé du poste / Job Title

Réceptionniste

Département / Department

Réception

Rôles et Responsabilités / Roles and Responsibilities

Être le premier point de contact pour la clientèle du Château Hochberg, assurer un accueil chaleureux, professionnel et personnalisé, gérer les opérations de réception (arrivées, séjours, départs), et contribuer à la satisfaction et à l'expérience globale des clients.

Missions principales / Main missions**Accueil et relation client**

- Assurer un accueil physique et téléphonique professionnel, courtois et personnalisé.
- Accueillir les clients à leur arrivée, vérifier les réservations et faciliter les formalités d'arrivée.
- Informer sur les prestations du Château (hébergement, restaurant, services, activités locales).
- Répondre aux demandes de renseignements, anticiper les besoins et gérer les réclamations avec diplomatie et réactivité.

Gestion des opérations de front office

- Gérer les réservations, modifications et annulations dans le logiciel de réservation interne.
- Assurer les procédures de check-in et check-out dans le respect des standards de l'établissement.
- Enregistrer, facturer et encaisser les paiements selon les procédures internes.
- Tenir à jour les dossiers clients et transmettre les informations pertinentes aux autres services.

Coordination interne

- Collaborer avec l'équipe de la cuisine, de la salle et de l'ensemble du site du Château du Hochberg pour assurer un séjour fluide aux clients.
- Remonter toute information utile concernant les attentes ou incidents clients.

Tâches administratives et reporting

- Maintenir la propreté et l'organisation du poste de réception.
- Assurer les rapports de services et tâches administratives quotidiennes.

**Description de Fonction**Date de
version :

24/09/2024

Contribution au respect des exigences liées à la sécurité et aux normes qualité en vigueur dans l'entreprise.

- Garantir que toutes les activités ci-dessus sont réalisées dans le respect des exigences légales et celles souscrites par LALIQUE, et notamment les valeurs du groupe LALIQUE, les guides de bonnes pratiques, les chartes éthiques ainsi que les exigences liées à la sécurité et aux normes qualité en vigueur au sein du groupe LALIQUE.
- Assumer une responsabilité personnelle et assurer sa mission en respectant les règles de sécurité, d'hygiène, et d'environnement, et les procédures en vigueur dans l'entreprise (5S, tri des déchets, ...) ayant trait à la fonction occupée,
- S'engager à respecter les procédures, instructions et consignes qui lui auront été communiquées,
- Informer obligatoirement sa hiérarchie :
 - En cas de non-conformité relevée vis-à-vis des exigences légales ou des directives du Groupe.
 - En présence d'une situation dangereuse constatée,
 - Lorsqu'il/elle est témoin d'un dysfonctionnement, incident, presque accident ou accident.

**Atouts, qualités nécessaires pour réussir dans la fonction /
Strengths, qualities required for a successful mission****Savoirs :**

- Maîtrise des outils de réservation et des logiciels hôteliers.
- Excellente communication orale et écrite en français.
- Une bonne maîtrise de l'anglais et de l'allemand (oral & écrit) – toute autre langue est un plus.

Savoir-être :

- Excellent relationnel, sens de l'écoute et du service client.
- Présentation professionnelle et attitude chaleureuse.
- Sens de l'organisation, autonomie et gestion des priorités.
- Discrétion, rigueur et sang-froid dans les situations de forte affluence

Rattachement hiérarchique / Report to :

Chef de cuisine, Gérant

Interlocuteurs directs / Direct contacts :

Le titulaire du poste est en relation avec l'ensemble :

- De la direction, Le Gérant du site
- L'Équipe Réception, l'Équipe Salle, l'Équipe Cuisine
- Les Clients, les Prestataires et Partenaire

**LES VALEURS LALIQUE**

- **Nous poursuivons l'excellence** – Nous aspirons à l'excellence dans tous les aspects de notre travail, insufflant passion, âme et cœur dans chaque tâche.
- **Nous transmettons notre héritage et notre savoir-faire** – Nous veillons à préserver et à partager la richesse de notre histoire, de nos connaissances et de notre expertise unique.
- **Nous sommes audacieux** – À l'image de René Lalique, nous innovons, repoussons les limites artistiques et défions les conventions avec un esprit ludique. Nous incarnons une vision entrepreneuriale.
- **Nous restons focalisés** – Nous concentrons nos efforts sur l'essentiel, plaçant nos clients au cœur de nos priorités. Cette focalisation nous permet d'atteindre l'excellence et de réaliser des progrès significatifs.
- **Nous cultivons une culture bienveillante** – Nous créons un environnement accessible, chaleureux et accueillant pour nos clients, partenaires, fournisseurs et collaborateurs. Notre culture bienveillante garantit l'inclusion et le respect. Nous travaillons en harmonie, formant une équipe unie au-delà des divisions d'activités.
- **Nous respectons notre environnement** – Nous puisons notre inspiration dans la beauté de la nature. Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour la préserver.

L'EXCELLENCE TOUT AU LONG DE LA CHAÎNE DE VALEUR

| Domaine | Capacité | Caractéristiques de la compétence |
|---|---|--|
| NOUS POURSUIVONS L'EXCELLENCE | Passion Précision Implication | - Insuffle énergie et enthousiasme dans l'atteinte de résultats exceptionnels - Encourage et incarne une attitude proactive visant la perfection dans chaque détail - Fait preuve d'un engagement inébranlable pour améliorer les résultats |
| NOUS TRANSMETTONS NOTRE HÉRITAGE ET NOTRE SAVOIR-FAIRE | Collaboration Partage des connaissances Mentorat | - Brise les silos en collaborant et en partageant des informations entre les équipes - Favorise le transfert de connaissances et l'apprentissage continu au sein de l'équipe - Accompagne et guide les individus dans leur développement professionnel |
| NOUS SOMMES AUDACIEUX | Innovation Prise de risque Créativité | - Génère des solutions uniques tout en préservant l'identité et la réputation de la marque - Prend des risques mesurés qui stimulent la croissance et favorisent la différenciation - Encourage des approches créatives et imaginatives pour relever les défis |



CHÂTEAU HOCHBERG

FORMULAIRE

RH-FOR.01

Description de Fonction

Date de
version :

24/09/2024

| | | |
|---|--|---|
| NOUS RESTONS FOCALISÉS | Priorisation Gestion du temps Orientation client | <ul style="list-style-type: none">- Priorise systématiquement les tâches en accord avec les objectifs stratégiques.- Gère efficacement son temps et respecte tous les délais.- Place les clients au cœur des priorités et anticipe activement leurs besoins. |
| NOUS CULTIVONS UNE CULTURE BIENVEILLANTE | Inclusivité Travail d'Équipe Empathie | <ul style="list-style-type: none">- Cultive un environnement de travail bienveillant où toutes les perspectives sont valorisées.- Encourage une communication ouverte et inclusive à tous les niveaux.- Fait preuve d'empathie dans ses interactions avec ses collaborateurs et ses clients. |
| NOUS RESPECTONS NOTRE ENVIRONNEMENT | Développement durable Responsabilité Conscience | <ul style="list-style-type: none">- Plaide pour des pratiques écologiquement durables dans les opérations quotidiennes.- Assume la responsabilité de réduire notre empreinte écologique par des actions concrètes.- Encourage et inspire les autres à accorder la priorité à la durabilité dans leur travail. |