

## FICHE DE POSTE ÉQUIPE RÉCEPTION

**Équipe RECEPTION** : composée de 3 étudiants dont 1 tournant qui prendra la place d'un éventuel absent dans l'équipe étages

### **Tenue obligatoire :**

Fille : veste noire de la tenue professionnelle + chemisier blanc + jupe noire aux genoux, non moulante ou pantalon droit noir de la tenue professionnelle (pas de slim, pas de jean, pas de leggings, chevilles recouvertes) + chaussures noires basses cirées

Garçon : veste noire de la tenue professionnelle + chemise blanche + pantalon droit noir de la tenue professionnelle (pas de slim, pas de jean, chevilles recouvertes) + chaussures noires basses cirées + cravate de la tenue professionnelle

**A 6H45 dans le hall en tenue**

### MISSION CENTRALE

*Répondre individuellement au quiz en ligne à tour de rôle*

**La mission centrale se consulte dans le **guide réception matin** qui liste dans l'ordre chronologique les tâches du service du matin en réception**

### **Voici les titres des différentes rubriques de ce guide**

- 1) PRISE DE SERVICE
- 2) LES DÉPARTS CLIENTS
- 3) COMMANDE BOULANGERIE
- 4) MISE EN PLACE DES ARRIVÉES
- 5) TRAVAUX DE CLOTURE
- 6) FAIRE LE POINT SUR LE NETTOYAGE DES CHAMBRES

Accès à ce guide avec le lien ci-dessous :

<https://granier-o.fr/wp-content/uploads/2021/09/Guide-reception-matin-MHRC-2021-2022-BIS.pdf>



**Il est impératif de connaître le contenu des différentes rubriques de ce guide**

Suite page suivante

MISSIONS COMPLÉMENTAIRES		
QUOI	COMMENT	DOCUMENTS utilisés
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer les pauses dans les salons du jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(vérification) mise en place ; service par 1 étudiant(e) et débarrassage, nettoyage désinfection (vaisselle et matériel stockés à l'office pdej rez-de-chaussée)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cahier des salons</li> <li>Dossiers séminaires dans les réservations</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nettoyer et préparer les éventuels salons du lundi suivant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se renseigner des salons occupés le lundi suivant</li> <li>Vérifier stock (doses de café filtre, gâteaux emballés si besoin etc..)</li> <li>MEP et désinfection des tables, chaises, MEP pauses (vaisselle) des salons occupés le lundi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cahier des salons</li> <li>Dossiers séminaires dans les réservations</li> <li>Bon de commande économat sur carnet à souche en réception</li> <li>Bon de commande linge (nappes et torchons) sur carnet à souche en réception</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir le client destinataire du « C pour vous »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parmi les arrivées du lundi, choisir le client le plus « méritant » et informer l'équipe des étages de votre choix et motivation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiches de résas des arrivées du lundi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prévoir le nettoyage des chambres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la semaine à venir</li> <li>Planning Eole et estimation de la montée en charge des réservations</li> <li>Besoins des classes en # pour les TP étages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feuille de paper board</li> <li>Prévisionnel ONET à leur envoyer par email</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi du forfait de tarification ONET</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter le tableur Excell contrôle de facturation ONET</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableur Excell contrôle de facturation ONET</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM Qualitelis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relancer les clients n'ayant pas répondu à l'enquête de satisfaction post séjour</li> <li>Analyser les résultats des enquêtes de satisfaction =&gt; points forts, points faibles ; plaintes récurrentes ; analyses croisées</li> <li>Orienter la diffusion des avis soit vers Google soit vers Tripadvisor soit vers les 2</li> <li>Vérifier le % minimum de modération des avis sur le site de l'hôtel, choisir les avis à publier de façon permanente</li> <li>Suivre l'évolution de la e-reputation de l'hôtel</li> </ul>	

MISSIONS ANNEXES SELON LE TEMPS DISPONIBLE		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification des réservations</li> <li>Vérification des soirées étapes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la semaine à venir</li> <li>Pour la semaine à venir</li> <li>Pour le reste de l'année (ouverture/fermeture) conformité entre EoleRestau et Eolereservit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiches de réservations et Eole</li> <li>Fiches de réservations et les logiciels (EoleHotel, EoleRestau, parfois Euresto)</li> <li>Les logiciels EoleRestau et Eolereservit</li> </ul>

**De 14h à 14h45 briefing de fin de service à préparer à l'écrit et à présenter à l'oral**

**Timing :** 15 minutes préparation

20 minutes écoute des autres équipes

10 minutes présentation orale



**Contenus :** synthèse des activités réalisées

répartition des rôles

points positifs / négatifs

suggestions d'amélioration