

FICHE DE POSTE ÉQUIPE RÉCEPTION

Équipe RECEPTION : composée de 4 étudiants en début d'année puis 3

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) FACTURATION DES PETITS DEJEUNERS & 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/2023/09/Guide-reception-matin-2023-2024-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"> Assurer les pauses dans les salons du jour 	<ul style="list-style-type: none"> Vérification ou mise en place ; service par 1 étudiant(e) et débarrasage, nettoyage désinfection (vaisselle et matériel stockés à l'office pdej rez-de-chaussée) 	<ul style="list-style-type: none"> Cahier des salons Dossiers séminaires dans les réservations
<ul style="list-style-type: none"> Nettoyer et préparer les éventuels salons du lundi suivant 	<ul style="list-style-type: none"> Se renseigner des salons occupés le lundi suivant Vérifier stock (doses de café filtre, gâteaux emballés si besoin etc..) MEP et désinfection des tables, chaises, MEP pauses (vaisselle) des salons occupés le lundi 	<ul style="list-style-type: none"> Cahier des salons Dossiers séminaires dans les réservations Bon de commande économat sur carnet à souche Bon de commande linge (nappes et torchons) sur carnet à souche
<ul style="list-style-type: none"> Définir le client destinataire du « C pour vous » 	<ul style="list-style-type: none"> Parmi les arrivées du lundi, choisir le client le plus « méritant » et informer l'équipe des étages de votre choix et motivation 	<ul style="list-style-type: none"> Fiches de résas des arrivées du lundi
<ul style="list-style-type: none"> Définir les clients qui bénéficieront du service de la couverture (dont le client « C pour vous») lundi soir 	<ul style="list-style-type: none"> Parmi les arrivées du lundi, choisir des clients, si possible en soirée étape, de manière à ce que la réception du lundi soir puisse réaliser le service de la couverture dans 5 chambres Noter les noms des clients sur le cahier des consignes 	<ul style="list-style-type: none"> Fiches de résas des arrivées du lundi
<ul style="list-style-type: none"> Prévoir le nettoyage des chambres 	<ul style="list-style-type: none"> Pour la semaine à venir Planning Eole et estimation de la montée en charge des réservations Besoins des classes en # pour les TP étages 	<ul style="list-style-type: none"> Feuille de paper board
<ul style="list-style-type: none"> CRM Qualitelis 	<ul style="list-style-type: none"> Relancer les clients n'ayant pas répondu à l'enquête de satisfaction post séjour Analyser les résultats des enquêtes de satisfaction => points forts, points faibles ; plaintes récurrentes ; analyses croisées Orienter la diffusion des avis soit vers Google soit vers Tripadvisor soit vers les 2 Vérifier le % minimum de modération des avis sur le site de l'hôtel, choisir les avis à publier de façon permanente Suivre l'évolution de la e-reputation de l'hôtel 	

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



De 14h30 à 14h45 briefing de fin de service