

RECEPTIONNISTE POLYVALENT H/F

Au sein du Service Hébergement du Parc Animalier composé de 33 personnes et sous la responsabilité de la Responsable Hébergement, vous êtes l'interlocuteur principal et vous intégrerez une équipe ayant pour mission principale, l'accueil, au suivi et à l'accompagnement des clients dans la découverte de leur hébergement, du parc et des activités annexes. Il participe à la facturation et à la vente de produits additionnels. Il veille également à la bonne transmission des informations et la réservation par téléphone ou par email des différentes prestations proposées à nos clients.

MISSIONS

Sous la responsabilité de la Responsable Hébergement, vos principales missions seront les suivantes :

- Assurer l'accueil des clients en séjour et veiller à leur satisfaction ;
- Réaliser les formalités de check-in / check-out, remise des clefs, explications du programme et accompagnement en lodge ;
- Contrôler les réservations et les prestations réservées ;
- Promouvoir les services et prestations proposées ;
- Encaisser les soldes de séjour des clients et les éventuels suppléments ;
- Assurer le service de bagagerie ;
- Gérer les réclamations clients avec professionnalisme et courtoisie et rendre compte ;
- Renseigner les clients hébergés ou non sur une éventuelle réservation ;
- Gérer et commercialiser les réservations en direct ou par téléphone ;
- Veiller à la bonne tenue de votre environnement de travail ;
- Gestion de la relation client à travers des échanges mails et téléphoniques ;
- Gestion des relances de paiement des clients individuels en fonction des CGV actuelles
- Veillez à la bonne transmission des informations

Cette liste de tâches n'est pas exhaustive, les missions pouvant être amenées à évoluer en fonction des projets.

PROFIL RECHERCHE

- Formation et expériences :
 - Bac +2 à +5 en hôtellerie et/ou tourisme et/ou gestion événementielle ;
 - Une expérience professionnelle réussie et significative exigée dans la relation client, idéalement dans une structure hôtelière, de tourisme ou événementielle ;
 - Une expérience en communication touristique ou éco-tourisme souhaitée.
- Connaissances générales et techniques :
 - Technique commerciale appréciée ;
 - Connaissance de l'environnement touristique, événementiel ou hôtelier ;

RECEPTIONNISTE POLYVALENT H/F

- Anglais et/ou allemand (minimum B1).

- Aptitudes personnelles :
 - Aisance relationnelle ;
 - Aptitude communicationnelle écrite et orale ;
 - Sens de l'organisation, rigueur, autonomie ;
 - Aptitude au travail individuel et en équipe ;
 - Sens du commerce (relation clientèle et qualité de service) ;
 - Dynamisme.

CONDITIONS

- Poste basé au Parc Animalier de Sainte-Croix ;
- Temps plein / 35 heures semaine ;
- Travail week-ends et jours fériés ;
- Horaires flexibles de 8H00 à 21H30 ;
- Rémunération selon profil et expérience ;
- Poste à pourvoir pour début 2025.

Merci d'adresser votre dossier de candidature (*curriculum vitae* et lettre de motivation) à l'adresse mail suivante : recrutement@parcsaintecroix.com