

les
Chouettes

HOSTEL

Fiche de poste – Welcome and Bar Hostel Member Les Chouettes Hostel

Mission :

- Le/La *Welcome and Bar Hostel Member* est l'interlocuteur privilégié des clients.
- Il/Elle assure le bon déroulement du séjour des clients, tant en amont au moment de la réservation que pendant et après leur séjour dans notre établissement.
- Il/Elle assure l'accueil téléphonique et physique des clients, les accompagne et les guide dans la découverte de l'hostel et des alentours.
- Il/Elle apporte également son soutien à la personne en charge du Bar & Snacking pendant les créneaux de restauration (le midi : de 12h à 14h et le soir de 18h à 23h) mais assure également le service du bar (prise de commande et encaissement) en dehors de ces créneaux.
- Il/Elle est le/la gardien(ne) des lieux et doit s'assurer de leur bonne tenue pendant l'intégralité de sa prise de poste.
- Il/Elle participe à la vente et à la facturation des prestations de l'hostel et assure le bon suivi administratif de la réception.

Positionnement

Le/La *Welcome and Bar Hostel Member* reporte directement à la directrice de l'établissement.



les
Chouettes

HOSTEL

Activités principales*

Réception / Accueil des clients

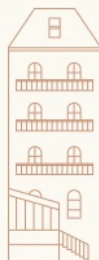
- Assurer l'accueil des clients de l'Hostel, du Bar & Snacking ainsi que tout autre visiteur.
- Enregistrer les arrivées et les départs, effectuer la remise des clés.
- Renseigner efficacement les clients, en français ou en anglais, en répondant à leurs questions concernant leur séjour dans l'établissement, Rennes ou les alentours.
- Rappeler aux clients les différentes informations qui leurs seront utiles ou qui valorisent l'activité commerciale de l'hostel (horaire de check-out, prestations incluses/non incluses, l'offre de services additionnels, de petit-déjeuner, l'épicerie.)

Gestion et traitement des réservations :

- A travers le PMS Mews, traiter efficacement l'ensemble des demandes de réservations effectuées sur les différents canaux jusqu'au paiement.
- Optimiser les réservations de l'hostel en appliquant la politique commerciale définie par la direction (pricing, gestion des remboursements etc.).
- Répondre aux demandes spécifiques des clients concernant notre établissement, les offres et conditions tarifaires, la disponibilité des chambres, les réservations particulières (groupes) etc.
- Gérer les litiges clients par mail ou en direct en essayant de maintenir la meilleure satisfaction client.
- Compléter le reporting de fin de service.

Ventes :

- Faire la promotion des produits de l'épicerie/shop ainsi que l'ensemble des services payants proposés par l'établissement (location des serviettes de bain pour les dortoirs, vente du petit déjeuner, offre Bar & Snacking, service laverie etc.).



les
Chouettes

HOSTEL

Activités complémentaires

- **Service au bar** : En dehors des créneaux de restauration, assurer le service au bar et l'encaissement des consommations. Une formation en service de bar sera proposée par la direction lors de la prise du poste par le ou la salariée.
- **Accueil des livraisons** : Réceptionner et vérifier les livraisons des différents fournisseurs et prestataires et procéder à de nouvelles commandes notamment pour le linge.
- **Community Management** : Alimenter en contenus visuels les ressources de l'établissement en prenant régulièrement des photos et vidéos reflétant la vie de l'établissement. Ces visuels seront ensuite utilisés par la direction pour animer les réseaux sociaux. Répondre aux questions sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram) en plus des mails.

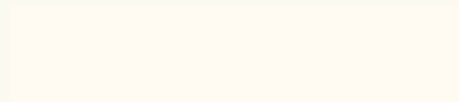
* Cette liste n'est pas exhaustive et n'est donnée qu'à titre indicatif. Le collaborateur pourra être amené à réaliser toute activité permettant de remplir la mission générale du poste.

Spécificités du poste

- Temps de travail à définir selon contrat
- Taux horaire : SMIC
- Travail le week-end et les jours fériés
- Travail en journée et/ou soirée (jusqu'à 23h au plus tard)

Connaissances et Compétences

- Connaissance des techniques d'accueil.
- Maîtrise des outils bureautiques informatiques (Email, Word, Excel).
- Appétence pour les outils de planification de réservations et de l'occupation des chambres (PMS).
- Connaissance de la ville, de la région et des activités touristiques proposées.
- Maîtrise de l'Anglais (lu, écrit, parlé).
- La connaissance des règles d'hygiène et de sécurité est un plus.
- Maîtrise des logiciels de caisse enregistreuse et de l'usage d'un TPE.





les
Chouettes
HOSTEL

Qualités

- A l'écoute de la clientèle : percevoir et estimer le niveau de satisfaction des clients.
- Bon(ne) communicant(e) : savoir communiquer de façon efficace à l'oral et à l'écrit, remonter les informations importantes à sa hiérarchie.
- Aimer travailler dans une ambiance conviviale et décontractée.
- Être engagé(e), avoir le sens des responsabilités et faire preuve de confiance.
- Rigueur : avoir un sens et goût du travail bien fait.
- Autonomie et prise d'initiative.
- Présentation personnelle soignée.
- Polyvalence et solidarité avec les autres membres de l'équipe.

Expérience - Formation initiale

- Aucune formation spécifique n'est requise, mais une formation en hôtellerie restauration sera valorisée.
- Expérience d'au moins 6 mois en hôtellerie-restauration à des postes de relation clientèle.

Prise de poste

- A définir

