



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-hebergement-cdi-f-h-2>

Responsable Hébergement – CDI F/H

Description

Rattaché(e) à la Directrice des Opérations de l'hôtel, vous dirigez les opérations des services d'accueil, des relations clientèle et de la conciergerie en veillant à l'exécution d'un service de qualité et de standards d'un niveau irréprochable. Vous répondez aux demandes et aux réclamations des clients, en recherchant constamment le plus haut degré de satisfaction. Vous coordonnez l'ensemble des équipes composées d'une trentaine de collaborateurs, en vue d'offrir une expérience clientèle à la hauteur des standards de qualité de l'hôtellerie 5 étoiles internationales. Vous êtes force de proposition dans le développement d'offre et de service en lien avec les attentes de la clientèle. Vous êtes le contact privilégié de notre service d'étage, en vue de vous assurer d'une qualité irréprochable du rendu des chambres. Vous prenez en charge l'élaboration des budgets de masse salariales en collaboration avec la Direction des Ressources Humaines, et des budgets de fonctionnement en lien avec la Direction Financière. Vous supervisez l'élaboration des plannings dans le respect des dispositions légales et réglementaires, conformément à l'occupation de l'établissement. Vous coachez et développez vos équipes, dans l'optique de maximiser leur potentiel ainsi que la satisfaction des clients.

Qualifications

Vous justifiez d'une expérience réussie d'au moins 3 ans à un poste d'encadrement, idéalement acquise en hébergement au sein d'un hôtel 5 étoiles ou palace, à la fois dans les services en contact avec la clientèle ainsi qu'au sein d'un service d'étage. Vous avez été amené.e à gérer de grandes équipes que vous savez fédérer autour de vous, et êtes par ailleurs habitué.e à gérer une clientèle internationale haut de gamme. Vous disposez du tact nécessaire afin de faire de chaque remarque client une opportunité. Vous maîtrisez le logiciel OPERA, parlez couramment Français, Anglais et la maîtrise d'une troisième langue ne pourrait être qu'un atout.

Organisme employeur

Intercontinental Marseille – IHG

Type de poste

Temps plein

Secteur

HÔTELS ET HÉBERGEMENT
SIMILAIRE

Lieu du poste

13002, ALLAUCH, ALLAUCH,
France

Date de publication

4 octobre 2024 à 09:02

Valide jusqu'au

03.11.2024