



Agent de réservation

Missions Générales

- Assure la prise de réservations par téléphone, fax ou internet, ainsi que toutes les opérations qui s'y rapportent
- Développe et optimise les ventes de chambres en respectant la politique commerciale de la marque et de l'hôtel

Principales responsabilités

Relation client

- Offre un accueil personnalisé et chaleureux aux clients
- Met tout en œuvre pour répondre aux besoins des clients et conclure la vente

Technique métier / production

- Assure un suivi administratif rigoureux des réservations afin d'aider l'équipe de réception dans les opérations de check-in
- Transforme une demande de renseignements en une proposition de réservation dès que l'occasion se présente
- Présente et propose au client le programme de fidélité de la marque et/ou du groupe ; adapte ses argumentaires en fonction du client
- Traite les éventuelles objections par un argumentaire adapté et construit ; transmet à son responsable celles auxquelles il ne peut répondre
- Procède à la prise de réservations en respectant les différentes étapes identifiées par la marque (Resa Vision)
- Saisit les réservations avec précision et rigueur
- S'assure de la transmission des informations auprès des interlocuteurs concernés
- Effectue la confirmation de réservation ; soigne ses échanges écrits

Management des équipes

Communique et coopère avec les autres services

Commercial / Vente

- Propose une réponse adaptée aux besoins du client en tenant compte des possibilités d'hébergement
- Identifie rapidement le nouveau client et adapte, en conséquence, son argumentaire de vente
- Informe le client des prestations offertes par l'hôtel et l'encourage à les utiliser
- Connaît l'environnement géographique et concurrentiel de l'établissement
- Est force de proposition pour un autre hôtel de la marque ou du groupe si l'hôtel est complet

Gestion



Agent de réservation

- Contribue à l'optimisation du taux d'occupation et du prix moyen par chambre
- Respecte et applique les politiques tarifaires de l'hôtel et de la marque
- Pratique la politique du Revenue Management



Agent de réservation

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

- Connaît les règles de sécurité et veille à leur application
- Veille à la propreté de son lieu de travail
- Veille à la sécurité des biens et des personnes
- Respecte les engagements de la "Charte Environnement" pris par l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)

Rattachement

En fonction de l'établissement

Profil requis

Formation / Expériences professionnelles

- Bac à Bac + 2 Hôtellerie - restauration ou vente
- Expérience de 1 ou 2 ans dans un métier d'accueil et/ou téléphonique souhaité
- Accessible aux débutants avec une formation terrain
- Connaissance des outils de réservation et de distribution
- Connaissance de l'hôtellerie
- Maîtrise des outils bureautiques et d'internet
- Maîtrise de la langue du pays, anglais courant
- Une autre langue est un plus

Aptitudes / Qualités

- *Sens de l'accueil et du contact*
- *Capacité d'écoute, d'attention et d'analyse*
- *Savoir-faire commercial*
- *Diplomatie et maîtrise de soi*
- *Assurance*
- *Dynamisme*
- *Bonne élocution*
- *Excellent contact téléphonique*
- *Résistance au stress*
- *Capacité à travailler en équipe*

Ce descriptif, non exhaustif, a par nature un caractère évolutif compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement