

GUEST RELATION

Le/la Guest Relation est chargé(e) de satisfaire et de fidéliser les clients en personnalisant le service proposé en fonction du profil de la clientèle. Il/elle est « l'ambassadeur de l'hôtel » celui/celle qui reçoit, installe et suit les clients les plus importants de l'hôtel au cours de leur séjour afin de les fidéliser. Le/la Guest Relation véhicule l'image de l'hôtel par son attitude exemplaire, son accueil chaleureux et convivial, son professionnalisme et sa disponibilité.

- Le/la Guest Relation est l'interlocuteur(trice) privilégié(e) qui doit devenir incontournable pour le client, de la réservation jusqu'au plus petit détail du séjour.
- Il/elle veille au respect des standards de qualité de l'hôtel : la chambre, les services, les repas, tout doit être parfait dans les moindres détails.
- Tous les jours, le/la Guest Relation fait le point avec les équipes afin de faire remonter les remarques clients.
- Très attentif(ve) aux remarques des clients, il/elle tente en permanence d'améliorer et de développer les prestations de l'hôtel.

Responsabilisées

- Contrôle en amont des réservations et profil clients (Repeat, anniversaire, honeymoon etc.) en utilisant OPERA et le CRM EXPERIENCE.
- Définir le traitement adapté à chaque client.
- Prise de connaissance des activités du jour de chaque client.
- Assurer la partie relationnelle (saluer les clients à l'arrivée et au départ, tour d'hôtel).
- Mettre à jour les CARDEX clients sur OPERA
- Envoyer Guest Comment en ligne et inviter à laisser un commentaire sur Trip Advisor, Google et autres canaux.
- Contrôler les délogements.
- S'occuper en intégralité des repeat long séjour et VIP.
- Installer les aménités en chambre et autres demandes et faire le suivi.
- Répondre aux problèmes et demandes du client.
- Être en contact permanent avec les différents services du l'hôtel Belle Plage (Rooftop restaurant, LA VILLA SPA) pour préciser les besoins de ses clients
- Faire remonter un feedback à la direction, suivi des commentaires clients, fiches de progrès sur les points bloquants, mesure des upselling et préparer les arrivées avec les autres équipes.
- Remettre les mots d'accueil et de départ personnalisés.

Qualités principales

- Excellente élocution.
- Excellent sens du relationnel et de l'accueil.
- Excellent esprit d'équipe, convivialité, disponibilité.
- Diplomatie, réactivité et curiosité envers les modes de vie et cultures différentes.
- Connaissances de l'hôtellerie de luxe.

Contrat : CDD saisonnier de 4 à 6 mois.

Niveau d'étude : BTS Hôtellerie/Restauration option Mercatique et Gestion Hôtelière

Niveau d'expérience : Expérience souhaitée au moins 1 à 2 ans

Langue : Pratique courante du français et de l'anglais, une troisième langue serait un plus.

- Rémunération : 2500 € brut/mois