

## FICHE DE POSTE – PASCALOUNET

*Intitulé du poste* : Agent de réception / Réceptionniste (Homme ou Femme)

### 1. Conditions

- Non cadre, coefficient 105
- Rémunération : 1 626,38 bruts / mois pour 151,67 heures ;
- Travail le samedi, le dimanche et jours fériés ;
- Heures supplémentaires possibles ;
- Durée : 8 mois ;
- Début : 21 mars 2022 ;
- Rattachement hiérarchique : Responsable de Réception ;
  
- **Prérequis : pass sanitaire à jour** (à fournir pour validation du contrat).

### 2. Missions générales du poste

Le candidat participe ou réalise en autonomie, en équipe ou sous la direction du responsable de Réception, les tâches suivantes :

- Réception
  - ✓ Recevoir le client et savoir présenter l'établissement ;
  - ✓ Informer le client sur les formalités et les conditions de séjour, dont les prix, les possibilités d'hébergement, en accord avec la politique commerciale ;
  - ✓ Informer le client sur les conditions de ventes, dont les conditions d'annulation, le règlement intérieur et la charte de l'établissement ;
  - ✓ Informer le client sur les animations, les activités et les prestations diverses, dont la restauration, qui sont assurées au sein du camping ;
  - ✓ Informer les clients sur l'offre touristique locale : activités sportives, visites, restaurants... ;
  - ✓ Recevoir les fournisseurs et les prestataires divers ;
  - ✓ Gérer le standard téléphonique
  - ✓ Traiter les mails
  
- Réservation
  - ✓ Savoir vendre un séjour et des prestations complémentaires ;
  - ✓ Prendre et suivre des réservations depuis le traitement de la demande client (email, appel téléphonique, voucher / tour operateur...), la saisie des informations dans le logiciel de réservation et jusqu'à l'encaissement ;
  - ✓ Vérifier et préparer les arrivées et départs des clients
  - ✓ Assurer les opérations de check-in / check-out liées aux arrivées / départs des clients ;
  - ✓ Savoir ajouter des prestations complémentaires dans un dossier (location de draps, de BBQ...);
  - ✓ Accueillir et Accompagner le client pour les états des lieux entrants et sortants ;

- ✓ Répondre aux demandes concernant la mise à jour des inventaires (ustensiles de cuisine manquants, etc) ;
- ✓ Informer l'équipe technique des demandes et interventions nécessaires formulées par le client ;
- ✓ Recueillir les doléances et savoir amener le client à restituer son expérience sur une plateforme d'avis client ;
- Vie du camping
  - ✓ Participer au pôt d'accueil ;
  - ✓ Participer aux activités organisées par le camping ;
  - ✓ Aller à la rencontre des clients pour participer à l'esprit familial du camping ;

Le candidat sera en contact direct avec la clientèle du camping et représentera l'établissement auprès de ses clients. Il devra donc avoir un comportement et une présentation irréprochable. Le port d'un vêtement ou d'un badge aux couleurs du camping (fournis), fait partie des exigences de la Direction.

### **3. Conditions de travail**

- Travail seul ou en équipe ;
- Travail à l'intérieur principalement mais avec des tâches à réaliser à l'extérieur ; ○ Horaires différents suivant la saison ;
- Missions différentes suivant la saison ;

### **4. Profil**

- Compétence
  - ✓ Savoir-faire informatique avancé ;
  - ✓ Savoir utiliser un logiciel de réservation hôtelière (RESALYS, SECURE HOLIDAY) ;
  - ✓ Savoir utiliser un logiciel d'e-conciergerie (LOUNGE UP) ;
  - ✓ Utilisation d'un standard téléphonique ;
  - ✓ Maîtrise de l'Anglais obligatoire ;
  - ✓ Maîtrise de l'Allemand et/ou du Néerlandais souhaitée ;
- Connaissances
  - ✓ Connaître les acteurs du tourisme (TO, OTAs, ) et du camping en particulier ;
  - ✓ Connaître l'offre touristique, hôtelière et locative ;
- Savoir-être
  - ✓ Sens de l'accueil et de la relation client ;
  - ✓ Sens du commerce et de la vente ;
  - ✓ Savoir organiser son travail en fonction des consignes écrites ou orales ; ✓ Etre capable de s'adapter à des situations de travail différentes ;
  - ✓ Esprit d'équipe.

5. **Expérience** ○ Minimum 2 ans dans la vente, le tourisme et/ou l'hôtellerie/restauration.
6. **Formations ou diplômes requis** ○ >= Bac + 2 en vente, commerce, tourisme et/ouou hôtellerie-restauration ; ○ Permis B.

**Candidature à adresser par email à [contact@pascalounet.com](mailto:contact@pascalounet.com)**