

FICHE DE POSTE AGENT D'ACCUEIL**DESCRIPTION**

- Exécuter toutes opérations du parcours du client sur site, de l'accueil au départ et assurer le suivi des communications internes et externes du site.
- Participer activement à la qualité de service mise en œuvre par HOMAIR.

MISSIONS ET ACTIVITES

- Accueillir le client à son arrivée selon les process en vigueur avec le sourire.
- Effectuer les encaissements du séjour et des ventes annexes.
- Renseigner RESALYS de toutes les coordonnées du client (adresse mail, téléphone, adresse...)
- Assurer le suivi par tout moyen de communication des dossiers clients ou réservations en instance ou en cours.
- Enregistrer les réclamations du client sur les documents prévus à cet effet et transmettre les demandes d'intervention aux services concernés (Maintenance, Entretien, ...)
- Assurer l'accueil téléphonique du site et en assurer la redirection et/ou l'enregistrement des messages.
- Assurer l'information du public (documentation, affichage, ...)
- Effectuer toutes opérations prévues au départ du client (récupération clés, rendu des cautions après validation du check out, ...),
- Aider le client dans sa recherche d'informations tant touristiques que pratiques (documentation, médecin, pharmacie, garage, ...)
- Toute action tendant à augmenter le niveau de satisfaction du client, dans le respect du contrat qu'il a passé avec HOMAIR.
- Vérifier la bonne tenue de sa caisse à la fin de son service dans le respect des procédures établies par la Responsable Accueil.
- Respecter le Règlement Intérieur établi et signé lors de l'embauche.
- Remplir quotidiennement les documents internes de suivi du temps de travail.
- Participer par son attitude à la promotion et la commercialisation du site TOHAPI.
- Entretien de la réception (rangement de son poste à la fin de son service, nettoyage des locaux...)
- Toute autre mission rendue nécessaire par la situation.

CRITERES DE PERFORMANCE

- Assurer un accueil irréprochable à la clientèle
 - Maîtrise du logiciel de réservation
 - Anglais minimum
-
- CDD de 35 heures par semaine, horaires modulables, 2 Jours de repos en semaine