**INTITULE DU POSTE : Apprenti accueil – réception H/F**

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE : Chef de réception**

**L’ETABLISSEMENT : LE LEONOR**

Vous avez envie de vivre l’ouverture et participer à l’aventure du LÉONOR the place to live ? le nouvel hôtel 4\* haut de gamme lifestyle ouvre ses portes au cœur de Strasbourg dans un cadre magnifique où dialoguent patrimoine et modernité. Il est composé de 116 chambres et suites, d’un restaurant, d’un bar, de 4 salles de séminaires donnant sur une magnifique terrasse et cour intérieure de 500m à ciel ouvert.

**MISSION**

L’apprenti sera accompagné par la chef de réception et ses équipes pour apprendre le métier de réceptionniste dans le cadre d’un contrat d’apprentissage Entreprise – Ecoles. Il contribue de façon globale à la satisfaction de la clientèle

**PRINCIPALES RESPONSABILITES :**

Technique Métier et relation client :

* Assure à la clientèle un accueil chaleureux, efficace et conforme aux standards de qualité de l’établissement
* Effectue les procédures informatiques et administratives liées aux check-in/check out sur le système informatique en place dans l’hôtel
* Vérifie les garanties et les réservations des clients
* Garantit le suivi du séjour des clients par la communication des informations importantes à ses collègues et supérieurs et par la vérification des garanties
* Répond aux appels téléphoniques et prend ponctuellement les réservations
* Tient, vérifie et contrôle la caisse en collaboration avec le réceptionniste
* Répond aux différentes demandes des clients et assure leur suivi afin de garantir leur satisfaction
* Renseigne les clients sur les informations touristiques
* Réalise les différents projets confiés par sa hiérarchie
* Applique les procédures et politiques définies par la marque et l’hôtel en matière de contrôle des clients et sécurité des personnes
* S’assure que les demandes particulières des clients sont transmises aux services concernés

Commercial / Vente :

* Connaît les services proposés par l’hôtel, informe le client sur sa demande et l’incite à les utiliser et propose au client d’effectuer une réservation

Management transverse :

* Travaille en étroite collaboration avec les services de l’hôtel

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement :

 Veille à la propreté de son lieu de travail et au bon fonctionnement du matériel mis à sa disposition

 Connaît et applique les conduites à tenir en cas d’évacuation incendie

* Applique les règles de sécurité dans l’accueil des clients, notamment les clients en situation de handicap

**COMPETENCES REQUISES :**

* Maitrise de l’anglais et l’allemand
* Excellentes aptitudes à communiquer, à l’oral comme à l’écrit
* Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l’initiative
* Excellentes compétences organisationnelles
* Compétences informatiques (traitement de texte et tableur)

**CONTRAT :**

* Poste à pourvoir en C.D.I à temps complet
* Date d’embauche prévisionnelle : début Novembre
* Merci d’envoyer votre CV et lettre de motivation à : [recrutement@leonor-hotel.com](mailto:recrutement@leonor-hotel.com)