

Exemple de missions en alternance

RÉCEPTION / RÉSERVATION

Mission(s) générale(s) - Raison d'être :

Garant du bon déroulement du séjour du client. Il intervient de la constitution du dossier client jusqu'au règlement des prestations.

Principales Responsabilités :

- Savoir vendre une réservation pour son propre hôtel et les forfaits cure + hôtel
- Accueillir le client (tant au téléphone qu'à l'hôtel) et effectuer le check-in.
- Renseigner le client sur les conditions de séjour, les formalités et les services proposés par l'hôtel.
- Garantir la qualité de la prestation proposée au client.
- Fidéliser le client.
- Responsable du fonds de caisse qui lui est confié pendant son service.
- Encaisser les séjours des clients et prépare les facturations « débiteurs ».
- Tenir toute les statistiques et les informations disponibles pour les autres services.
- Connaît et respecte les règles d'hygiène et de sécurité

Activités/Tâches

Commercial :

- Accueille le client.
- Connaît les prestations offertes par l'hôtel et sur le site, en informe le client et l'encourage à les utiliser.
- Connaît et applique la politique tarifaire de l'hôtel.
- Cherche à optimiser le taux d'occupation, le prix moyen par chambre et le chiffre d'affaires de son propre hôtel.
- Connaît l'environnement de l'hôtel : situation géographique, concurrence,...
- Constamment à l'écoute du client, il cherchera à répondre le plus rapidement possible aux demandes émanant de ce dernier.
- Établit d'excellentes relations avec la clientèle.
- Soucieux de la qualité de son travail et de la prestation proposée au client.
- Met à jour le cardex client

Activités/Tâches

Production :

- Constitue le dossier client à son arrivée (check-in) à l'aide de l'outil informatique.
- Assure l'encaissement.
- Assure l'acheminement des messages reçus pour le client.
- Assure le service téléphone, e-mail et fax ainsi que coffres de sécurité.
- Établit la facturation selon les éléments fournis par tous les services de l'établissement.
- Enregistre les arrivées et les départs des individuels et des groupes.
- Assure les réveils demandés par le client.
- Renseigne le client sur les conditions de séjours, les formalités et les services.
- Transmet les informations nécessaires aux autres services.
- Vérifie à sa prise de service les départs restants et s'assure que les factures correspondantes sont prêtes, justes avec les justificatifs à l'appui.
- Veille à la propreté de son lieu de travail.
- Veille à la disponibilité et à l'actualité des documents mis à la disposition du client.

- Contacte les maintenances respectives en cas de problèmes techniques (logiciel hôtel, ascenseurs, téléphone) et s'assure du suivi.

Activités/Tâches

Gestion :

- Prépare les listes d'arrivées, de départs, de résidents, de VIP attendus...
- Prépare les dossiers débiteurs pour le service débiteurs.
- Suit les réservations afin de connaître les disponibilités éventuelles.
- Contrôle à sa prise et à sa fin de service son fonds de caisse et en effectue l'audit à partir des documents informatiques.

ÉTAGES

Mission(s) générale(s) - Raison d'être :

Est en charge de la mise en état quotidienne des chambres et de leurs annexes, des services généraux et des parties communes de l'Hôtel afin de les rendre utiles et agréables au client. Vérifie l'état général des chambres afin de signaler tout dysfonctionnement ou dégradation à la gouvernante.

Principales Responsabilités :

- Veiller au respect des règles d'hygiène.
- Respect le règlement intérieur
- Veiller à la pérennité du matériel mis à sa disposition.
- Vérifier l'état général des chambres et des parties communes.
- Garantir la propreté des chambres et des salles de bains qui lui sont attribuées.

Activités/Tâches

Commercial :

- Veille à ce que sa prestation perturbe le moins possible le client (respecte les signes "Ne pas déranger",...). Passé 12H15-12H30 informe la gouvernante qu'elle est bloquée et cette dernière appelle le client afin de trouver un arrangement.
- Le jour du départ des clients, elle ne rentre dans la chambre qu'une fois les clients partis.
- Connaît les services proposés par l'hôtel, en informe le client sur sa demande et l'incite à les utiliser.
- Peut être amenée à expliquer le fonctionnement de certains appareils mis à la disposition du client dans les chambres (coffre, climatisation, télévision, sèche-serviettes, robinet thermostatique, réveil, téléphone).

Activités/Tâches

Production :

- Assure le ré-agencement des chambres en veillant à l'harmonie de la présentation générale selon le cahier des charges de l'hôtel.
- Optimise son temps en appliquant la procédure de nettoyage en vigueur.
- Tri les déchets.
- Connaît les produits d'entretiens référencés.
- Assure le nettoyage des parties communes de l'hôtel et des bureaux (selon la structure).
- Dispose les produits d'accueil et veille à la présence et à l'actualité des documents mis à la disposition du client.
- Contrôle l'état de fonctionnement des appareillages et l'état de l'ameublement, et signale à la gouvernante toutes déficiences ou anomalies.
- Recueille et remet à la gouvernante les objets trouvés.
- Récolte le linge à laver ou demandant des travaux de couture (selon la structure de l'hôtel) et en informe par téléphone la gouvernante, puis le descend près du bureau de la gouvernante.
- Collecte le linge sale (draps et serviettes), le trie et le transmet à la Lingerie ou au prestataire (selon la structure).
- Peut être amenée à compter les livraisons de linge.

- Réceptionne les livraisons à la demande de la gouvernante.
- Assure l'auto-contrôle de ses nettoyages, selon les procédures en vigueur dans l'établissement.
- Peut être amenée à sortir de la chambre les petits déjeuners et les plateaux repas et les rassemble près du petit ascenseur qui dessert la thalassothérapie.
- Peut être amenée à changer les ampoules des chevets, du bureau et de l'applique de l'entrée.

Activités : Tâches

Gestion :

- Gère le stock de linge et de produits nécessaires à assurer son service.
- Effectue le suivi qualité de sa prestation à l'aide d'une fiche interne.
- Effectue l'inventaire du chariot et de la lingerie de l'étage où elle a travaillé et les complète tous les jours.
- Responsable du "pass" mis à sa disposition.

**Dans l'exemple donnée ci-dessus il s'agit d'une liste très complète. Certains établissements fournissent des listes des missions plus succinctes, mais tout autant valables.
Voici un autre exemple avec de missions en restauration.**

RESTAURANT

- Relations avec la clientèle;
- gérer en autonomie certains services, manager et former les équipes ;
- s'assurer des quantités produits nécessaires aux services ;
- s'assurer du respect de l'ADN de l'établissement ; ouvertures et fermetures du restaurant ;
- gérer la partie fournisseur du restaurant (commandes, sourcing, résolution de problèmes...);
- préparer les plannings; participer au recrutement;
- reporter les feuilles de caisses journalière au cabinet comptable,
- participer à la communication externe du restaurant.