

Détail de l'offre : Responsable des Réservations Multi-Propriétés

Recruteur	
Référence	80266
Titre de l'offre	Responsable des Réservations Multi-Propriétés
Description de la mission	Dans le cadre d'un projet d'accompagnement spécifique RE-Management recrute un(e) Responsable Réservations Multi-Propriétés.

Aperçu des missions :

- réceptionne et gère l'ensemble des demandes de réservation dans le respect des critères de qualité et procédures en vigueur au sein de l'hôtel,
- répond aux demandes de disponibilité par téléphone et par email,
- procède aux réservations avec maîtrise des logiciels,
- suit les réservations en option et relance les clients/partenaires,
- suit les réservations de groupe,
- édite les factures pro-format et collecte les arrhes,
- attribue les « specials » de chaque réservation en fonction du profil du client,
- contrôle l'attribution de chaque appartement et effectue les changements si nécessaire (en fonction des demandes/préférences de chaque client),
- oriente et conseille les clients dans leur choix tout en utilisant des techniques de vente additionnelle,
- anticipe les demandes des clients et s'assure de leur satisfaction avant leur arrivée au sein de l'hôtel,
- connaît l'environnement de l'établissement pour être force de proposition en matière de prestations annexes,
- détermine les prévisions d'activité et les transmet aux services concernés (réception, étages, restauration, voituriers, conciergerie, etc.),
- optimise le taux d'occupation en respectant la politique commerciale et yield de l'hôtel (optimisation de l'inventaire),
- suit les opérations de règlement des commissions sur réservation,
- suit et gère la caisse quotidienne du département des réservations,
- contrôle et procède à la mise à jour de l'inventaire sur les canaux de distribution,
- assure une veille concurrentielle commerciale ;
- prépare et anime les réunions stratégiques yield et budgets,
- mobilise les équipes en vue d'atteindre les objectifs quotidiens (délais, priorités, demandes spéciales, etc.),
- est l'interlocuteur privilégié des clients lorsqu'il est question de sa réservation, assure leur satisfaction et veille au respect de leurs habitudes et préférences,
- assure un bon suivi des cardex et de la bonne connaissance client de son équipe,
- assure un lien permanent avec les diffèrents

(liste non exhaustive)

NOTA : peut être amené(e) à se déplacer dans le cadre de ses missions

Type de contrat	CDI
Télétravail	Non spécifié
Client	O.L.C.M
Localisation	Paris (75)
Pays	Array
Description du profil	- qualités relationnelles et sens de la communication, - encourage le travail en équipe, - très bonne maîtrise des techniques de revenue management, - très bonne maîtrise du Français et de Anglais à l'oral comme à l'écrit, - bonne connaissance des PMS / POS et autres logiciels professionnels hôtelier, - très bonne maîtrise des techniques de vente, - expérience managériale confirmée - excellentes compétences organisationnelles, - expérience en hôtellerie de luxe à un poste similaire ou expérience confirmée au poste de

responsable relation client,
Expérience Expérimenté (3-10 ans)
Profil
Secteur Tourisme, Hospitalité & Restauration