

Réceptionniste principal(e)

L'Auberge de jeunesse

Portée par l'association des Centres d'Animation de Bordeaux depuis sa création en 1963, l'Auberge de jeunesse de Bordeaux souhaite rendre le tourisme accessible à toutes et tous et encourager la rencontre dans sa diversité, dans un espace convivial et bienveillant. Elle se situe dans le quartier de la gare Saint-Jean à Bordeaux et dispose aujourd'hui de 15 chambres, 60 lits sur 1 étage, ainsi que d'espaces communs.

L'Auberge se définit comme un acteur du tourisme social, solidaire et culturel bordelais à part entière, faisant la part belle à la jeunesse et portant les valeurs fortes d'ouverture et de respect. Elle accueille en son sein une pluralité de clientèles : groupes scolaires et extra-scolaires, touristes, familles, personnes en alternance.

Plus qu'un lieu d'hébergement, l'auberge se veut être un outil touristique et pédagogique au service d'une dynamique territoriale, sur des dimensions telles que l'insertion socio-professionnelle, la mobilité, le vivre-ensemble.

Depuis 2023, elle porte avec l'association La Petite Sœur, un projet d'envergure sur l'ensemble du lieu : le développement de Barbey Village. L'objectif est de proposer en plus de l'activité de tourisme sociale, une offre d'hébergement temporaire au sein d'une résidence culturelle et la volonté d'ouverture sur le quartier avec une programmation culturelle, ainsi qu'une cantine. Les équipes des deux entités, Auberge et association Petite sœur sont en interaction permanente.

L'offre de réceptionniste principal(e)

Le/la réceptionniste principal(e) assure, sous la responsabilité de la Directrice de l'auberge, une gestion efficace de la réception de l'auberge de jeunesse. Il/elle veille à offrir une expérience positive aux clients, tout en assurant le bon déroulement des opérations quotidiennes.

Il/elle assiste la directrice et les salariés de l'Auberge, tant sur le plan de l'organisation, que du suivi administratif et participe à créer un véritable esprit d'équipe. Il/elle est le/la garant(e) d'une ambiance accueillante et conviviale au sein de l'Auberge.

Vous êtes le candidat idéal pour rejoindre notre équipe si ...

- ✓ Vous êtes de formation supérieure en tourisme, hôtellerie.
- ✓ Vous souhaitez évoluer dans le secteur du tourisme social et solidaire.
- ✓ Vous êtes reconnu(e) pour votre excellent relationnel, vos capacités d'adaptation et votre polyvalence.
- ✓ Vous aimez être au cœur de l'action auprès des équipes.
- ✓ Vous savez répondre aux attentes d'une clientèle et avez le sens du service.

APPEL À CANDIDATURES EXTERNES – Auberge de Jeunesse de Bordeaux

Lieu

Auberge de Jeunesse de Bordeaux – 22 cours Barbey à Bordeaux

Public

Groupes (établissements scolaires, universités, clubs sportifs, associations de loisirs), touristes, étudiants étrangers, jeunes en formation professionnelle

Formation / Diplômes

BTS Hôtellerie/Tourisme ou équivalent
Anglais exigé. Maîtrise de l'espagnol recherchée.
Maîtrise de l'utilisation d'un système de gestion hôtelière. Maîtrise du Pack Office.

Expérience

Expérience antérieure significative dans le domaine de l'hôtellerie.

Caractéristiques des Missions

Accueil et communication auprès des clients :

- Réserver un accueil chaleureux à toute personne se présentant à l'Auberge (Individuels et Groupes).
- Fournir des informations complètes sur l'Auberge de jeunesse, son fonctionnement, les services disponibles (service de restauration notamment) et son règlement intérieur.
- Programmer les cartes d'accès aux chambres et procéder aux formalités d'enregistrement.
- Effectuer l'accueil téléphonique de l'Auberge. Relayer les messages et appels en interne, auprès de l'équipe.
- Répondre aux ajistes pendant la durée du séjour sur des questions d'ordre pratique, touristique : environnement de l'Auberge, services locaux, lieux ressources. Assurer une communication claire et cordiale.
- Traiter les réclamations de premier niveau. Se concerter avec le reste de l'équipe pour répondre aux besoins et problématiques spécifiques. Assurer le suivi qualité et de l'expérience client.
- Transmettre en interne toute information pouvant contribuer à l'évolution des services proposés.

Gestion des Réservations :

- Répondre aux appels téléphoniques, courriels, demandes en personne de manière cordiale et professionnelle.
- Assurer la programmation et la gestion des réservations via le logiciel PMS de l'Auberge.
- S'assurer que toutes les informations sont correctement enregistrées dans le système. Contrôler la réservation, vérifier les informations et contrôler les modalités de paiement.
- Contrôler au quotidien le calendrier des réservations à venir et assurer une information permanente de celui-ci auprès des équipes présentes. Gérer les modifications et annulations avec précision.
- Gérer de manière spécifique les réservations de groupe. Contrôler la répartition des chambres.
- Assurer la confidentialité et la sécurité des informations liées aux réservations

Encaissement :

- Procéder si nécessaire aux encaissements lors du check-in.
- Gérer les transactions de paiement, notamment dans la gestion des groupes, et s'assurer de l'exactitude des factures, les transmettre. Assurer le suivi des paiements de celles-ci en lien avec le comptable de l'auberge.
- Effectuer à chaque fin de service la clôture de caisse. Effectuer les vérifications nécessaires pour prévenir les erreurs.
- Traiter les demandes d'annulation et effectuer les crédits dans le respect des conditions générales de vente.

Administration hôtelière :

- Assurer le suivi des stocks des matériels/consommables nécessaires au fonctionnement de la réception et effectuer les commandes aux services et fournisseurs extérieurs concernés.
- S'assurer de la propreté et du bon fonctionnement des équipements : chambres, espaces communs, banque d'accueil...
- Participer au suivi de la gouvernance des chambres
- Être en capacité d'assurer la mise en œuvre et le suivi du service du petit déjeuner

Organisation interne et relai d'informations :

- Travailler à assurer, en soutien avec la Responsable de l'auberge, une bonne dynamique d'équipe.
- Communiquer et se faire le relai de toute information opportune, liée à l'activité, auprès de la responsable de l'auberge et des membres de l'équipe.
- Contribuer à l'accueil, l'intégration et la formation de chaque nouveau réceptionniste, stagiaire
- Enregistrer sur la main courante de la réception tous les événements spécifiques et informations permettant d'assurer une bonne continuité de service, notamment auprès des réceptionnistes week-end.

APPEL À CANDIDATURES EXTERNES – Auberge de Jeunesse de Bordeaux

Caractéristiques et Missions

- Préparer le planning ménage journalier pour transmission à la gouvernante
- Reporter sur la main courante des veilleurs de nuit, toutes les consignes relatives aux événements qui se déroulent pendant leur service. Maintenir un contact régulier avec le veilleur de nuit principal.
- Enregistrer en temps réel sur le logiciel maintenance les problèmes techniques identifiés ou signalés par les clients
- Être force de propositions pour contribuer à renforcer la qualité, la continuité et la dynamique d'accueil.
- Faire vivre le projet associatif en participant à l'animation de l'établissement.

Surveillance et Sécurité :

- Être en capacité de gérer de manière professionnelle, des situations tendues ou personnes mécontentes de manière professionnelle
- Assurer la sécurité des biens, de la bagagerie notamment.
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux. Suivre les procédures de sécurité et réagir de manière appropriée en cas d'urgence, de panne ou de déclenchement d'alarme (formation sur le SSI et procédures évacuation).
- Surveiller les mouvements, passages dans les lieux, les entrées et sorties de l'auberge.

Qualités requises

- ✓ Polyvalence
- ✓ Capacité à s'adapter à la diversité des interlocuteurs et des situations
- ✓ Appétence pour le travail en équipe
- ✓ Très bon relationnel et ouverture d'esprit
- ✓ Sens de l'organisation et rigueur. Capacité à planifier, à prioriser, à anticiper des actions
- ✓ Sensibilité à un environnement culturel, social et touristique

Horaires

- ✓ En semaine, du lundi au vendredi, en journée. 35 heures.
- ✓ Horaires pouvant être alternés avec le second réceptionniste, en après-midi/soirée, en fonction des besoins opérationnels
- ✓ Présence ponctuelle en week-end. Travail sur certains jours fériés (sauf semaine de fermeture annuelle Noël).

Contrat & rémunération

- ✓ CDI - 35 heures en journée.
- ✓ Groupe C - Coefficient 280 Convention collective de l'association des Centres d'animation ECLAT.
- ✓ Informations à prendre en compte :
- ✓ Remboursement 50% titre transport + Mutuelle.

Date limite de dépôt des candidatures : 15 mars 2024
Lettre et CV sont à adresser par courriel emilie.mallet@cabordeaux.fr