

AVIS DE VACANCE DE POSTE

(Les candidatures féminines sont fortement encouragées)

La Résidence Le Caïlcédrat est une structure d'hébergement sise en zone C de Ouaga 2000, en face du Cour Privé La Fontaine. Elle recherche des candidatures de personnes expérimentées et qualifiées pour le recrutement d'un/une Réceptionniste-Gouvernant (e).

Titre du poste : Réceptionniste-Gouvernant (e)

Lieu d'affectation : Résidence le Caïlcédrat, Ouaga 2000

Durée du contrat : 1 an renouvelable

Période d'essai : 3 mois

Date de clôture : 18 décembre 2019

I) TACHES ET RESPONSABILITES :

Sous la supervision directe de la Gestionnaire de la Résidence, il/elle contribuera à assurer le développement de l'établissement et travaillera de façon autonome d'après des procédures préétablies. De manière spécifique, il/elle assurera les tâches suivantes :

a) Principales tâches :

- Accueillir et informer les clients sur les services proposés par la Résidence ;
- Enregistrer le/les client(s) et régler les formalités administratives ;
- Planifier et gérer les réservations : effectuer les réservations des chambres des clients qu'ils soient physiquement présents, au téléphone, par e-mail ou par courrier ;
- Coordonner et superviser l'activité du personnel d'étage et d'entretien ;
- Assurer les check-in et check-out : préparer les factures et effectuer les encaissements ;
- Faciliter et rendre le séjour des clients le plus agréable possible.

b) Tâches spécifiques :

- Tenir et mettre à jour le Cardex client ;
- Aider à remplir les formalités d'arrivée et de départ ;
- Remettre les clés des chambres ;
- Exposer les différentes prestations offertes par la résidence, les programmes de fidélisation et distribuer les cartes de visite;
- Se renseigner et répondre aux questions des clients en matière de loisirs et de sorties, notamment donner les adresses des bons restaurants et signaler les endroits à visiter absolument. Dans ce cadre il/elle peut effectuer lui/elle-même certaines réservations/commandes pour le compte des hôtes, telles que le taxi, les spectacles etc. ;
- Assurer le réveil des clients qui le lui ont demandé ;
- Assurer le standard téléphonique et répondre aux courriels des clients ;
- Tenir à jour le planning des réservations et d'occupation des chambres ;

- Etre en relation avec les agences de voyages, les fournisseurs, les Services et Institution etc. pour les besoins de marketing ;
- Connaitre et appliquer la politique tarifaire de la Résidence et chercher à optimiser son chiffre d'affaires ;
- Etablir la facturation et encaisser les paiements en collaboration avec la Gérante. Veiller à la bonne garde des fonds qu'il/elle a par devers lui/elle ;
- Gérer la navette en ce qui concerne les arrivées et les départs ;
- Remplir et veiller à faire transmettre en temps utile le registre des clients à la police des hôtels et les fiches statistiques au Ministère du Tourisme;
- Enregistrer et classer les factures, les correspondances et autres documents de la Résidence ;
- Sauvegarder régulièrement les fichiers de la Résidence sur un disque dur externe ;
- Vérifier et s'assurer que les chambres sont prêtes avant l'arrivée des clients. Dans cet ordre d'idée, après le passage des dames de ménage, le/la Réceptionniste-Gouvernant(e) contrôle l'état du nettoyage des chambres et des paliers et s'assure que rien ne manque : serviettes, savons, bouquets de fleurs etc. Elle/il veille au bon fonctionnement des installations électriques ou sanitaires de concert avec les dames de ménage, notamment en signalant tout problème à l'équipe chargée de l'entretien ;
- Aider à tenir un registre d'entretien régulier du groupe électrogène, des détecteurs de fumée et des extincteurs, désinsectisation/dératisation, de vidange de la fosse septique et d'entretien des fleurs et attirer l'attention de la Gérante sur les différentes échéances;
- Mettre en marche un groupe électrogène et alimenter la résidence en cas de coupure d'électricité ;
- Mettre en marche les appareils des chambres et régler les problèmes techniques mineurs ;
- Il/elle remplira toute autre tâche qui pourrait lui être confiée.

II) COMPETENCES ET EXPERIENCE REQUISES

- Posséder un BEP ou BTS en hôtellerie ;
- Avoir une expérience d'au moins 1 an dans un établissement hôtelier ;
- Avoir une connaissance approfondie des techniques d'accueil ;
- Maîtriser les techniques de vente ;
- Maîtriser des outils de planification des réservations et de l'occupation des chambres ;
- Connaitre les règles d'hygiène et de sécurité du métier ;
- Maîtriser les techniques de gestion des plaintes des clients ;
- Avoir des connaissances en comptabilité (facturation / encaissement) ;
- Avoir une bonne connaissance du quartier Ouaga 2000, de la ville de Ouagadougou en particulier et du Burkina en général, notamment des lieux de loisirs, de sorties, des sites et activités touristiques, des lieux d'intérêt etc. ;

III) QUALITES ESSENTIELLES

- Etre accueillant (e) et à l'écoute des clients ;
- Avoir une bonne présentation vestimentaire et une hygiène corporelle irréprochable ;
- Etre bon(ne) communicant(e) : savoir communiquer de façon efficace à l'oral et à l'écrit, et remonter les informations importantes à sa hiérarchie ;
- Avoir le sens des responsabilités ;
- Etre physiquement apte, résistant (e) ;

- Etre prêt à travailler en horaires décalés, de jour comme de nuit ;
- Etre courtois (e), poli(e), discret (e), ponctuel(le), honnête, diplomate et avoir la maîtrise de soi ;
- Etre rigoureux (se), voire perfectionniste. Il/elle doit avoir le sens et le goût du travail bien fait ;
- Avoir une excellente mémoire des visages et des noms ;
- Etre disponible et réactif (ve) ;
- Etre autonome, polyvalent (e) et pouvoir exécuter plusieurs tâches de manière concomitante ;
- Pouvoir travailler sous stress et gérer les situations de crise ;
- Aimer travailler en équipe.

IV) COMPETENCES INFORMATIQUES

La connaissance de l'outil informatique, des logiciels de gestion hôtelière, des sites d'avis et des plateformes de réservation est indispensable.

V) ATOUPS

- Avoir un permis de conduire et l'expérience de la conduite d'un véhicule de manière autonome;
- Avoir fait le Service National de Développement (SND).

VI) COMPETENCES LINGUISTIQUES

La connaissance d'une ou de deux langues étrangères est indispensable, l'anglais étant exigé.

VII) CONDITIONS DE CANDIDATURE ET COMPOSITION DU DOSSIER

Le présent avis de vacance de poste est ouvert à toute personne âgée de **30 ans au plus** à la date limite de dépôt des candidatures et remplissant les conditions requises.

Le dossier de candidature doit comporter ce qui suit :

- Une lettre de motivation incluant la prétention salariale;
- Un casier judiciaire datant de moins de trois mois ;
- Un Curriculum Vitae actualisé et certifié sincère par le candidat ;
- Les attestations de travail précisant les emplois et les fonctions exercées et leur durée ;
- Une copie certifiée conforme des titres, diplômes, attestations de qualification. Les originaux de ces documents devront être présentés à l'entretien d'embauche.

Adresse et date limite de dépôt des candidatures :

Les personnes intéressées par cet avis de vacance de poste sont invitées à envoyer leur dossier de candidature par courrier électronique à l'adresse suivante : residencecailcedrat@gmail.com au plus tard le 18 décembre 2019 à 17 heures GMT, en précisant le titre du poste au niveau de l'objet du message.

VIII) PROCEDURE DE RECRUTEMENT

Les candidat (e)s présélectionné(e)s à partir des dossiers de candidature seront invité(e)s à l'entretien d'embauche. Seul le/la candidat(e) retenu(e) sera contacté(e).

**BIEN VOULOIR FAIRE UNE LARGE DIFFUSION DE LA PRESENTE VACANCE
DE POSTE AUPRES DES PERSONNES SUSCEPTIBLES D'EN ETRE
INTERESSEES**