

Fiche de poste : Réceptionniste

Description du poste

La personne en poste de réceptionniste assure l'accueil des clients, la gestion des réservations, le suivi administratif et veille au bon déroulement du séjour des clients au sein de l'établissement.

Informations générales

Intitulé du poste	Réceptionniste
Lieu de travail	Le Relais des Cimes à Hell-Bourg, 97433 Salazie, La Réunion
Type de contrat	CDI 39h/semaine

Missions principales

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des clients.
 - Gérer les réservations (en direct, par mail, via les plateformes en ligne).
 - Gestion du backoffice (différents canaux de distribution, optimisation tour opérateur, gestion OTA).
 - Effectuer les arrivées et départs des clients (check-in / check-out).
 - Informer les clients sur les services de l'établissement et les activités touristiques locales.
 - Tenir à jour les dossiers clients et les plannings d'occupation.
 - Assurer la facturation, l'encaissement et le suivi des règlements.
 - Collaborer avec les autres services (ménage, maintenance, restaurant, direction).
 - Veiller à la propreté et à la bonne tenue de la réception.
-

Compétences requises

- Excellente présentation et sens du service client.
 - Maîtrise des outils informatiques (PMS, Outlook, logiciel de réservation, Pack Office).
 - Bonne expression orale et écrite en français et en anglais (allemand apprécié).
 - Rigueur, organisation et réactivité.
 - Capacité à travailler en autonomie et en équipe.
 - Multitâches
-

Conditions de travail

- Travail en semaine, week-ends et jours fériés selon planning.
 - Deux jours de repos par semaine.
 - Horaires typiques 14h à 22h.
 - Tenue professionnelle exigée.
-

Profil recherché

De formation en hôtellerie ou en tourisme, le/la réceptionniste justifie idéalement d'une première expérience dans un poste similaire.

La motivation, la courtoisie et le sens de l'accueil sont essentiels pour ce poste.

Situé au cœur du village d'Hell-Bourg, dans le cirque de Salazie à La Réunion, le Relais des Cimes est un établissement emblématique de l'Est de l'île, connu pour son accueil chaleureux et son ambiance familiale. L'hôtel-restaurant accueille une clientèle variée : touristes locaux et internationaux, randonneurs, mais aussi des habitués de passage dans le village.

Nous proposons un hébergement confortable, une restauration axée sur les produits locaux et créoles, et un cadre de travail authentique au sein d'un village classé parmi les Plus Beaux Villages de France.

Ce que nous offrons

- ✓  Un logement typique et agréable en colocation
- ✓ Un cadre de travail unique, en pleine nature, dans un village plein de charme.
- ✓ Une équipe engagée, conviviale, et à taille humaine.
- ✓ Une clientèle bienveillante et curieuse.
- ✓ Une direction à l'écoute, ouverte au dialogue.
- ✓ Des conditions de travail respectueuses :
 -  Pointeuse  Heures suivies  Horaires confortables pour le secteur
- ✓ La possibilité de se former sur plusieurs postes.
- ✓ De réelles perspectives d'évolution 

À savoir avant de postuler

 Notre établissement se trouve dans les montagnes, dans un petit village isolé. Il est donc essentiel d'apprécier la nature, la tranquillité et la vie en milieu rural.

✗ Ce poste ne conviendra pas à une personne recherchant un environnement urbain actif ou une vie sociale animée.

 Accès uniquement par la route, climat souvent humide et frais en hiver austral.

 Polyvalence requise : chacun participe à plusieurs aspects du fonctionnement de l'établissement.

 Nous recherchons des personnes disponibles pour un minimum de 9 mois, idéalement plus.