

RÉCEPTIONNISTE / CHARGÉ D'ACCUEIL DE LA MAISON SAINT CHARLES (F/H) – CDI

CONTEXTE

Depuis 30 ans, Habitat et Humanisme Ile-de-France permet à des ménages fragiles d'accéder à un logement à faible loyer et de bénéficier d'un accompagnement afin de faciliter la création de liens sociaux, l'insertion et l'autonomie.

Forte de 100 salariés et de 600 bénévoles, elle gère aujourd'hui 1 600 logements, en diffus, en petits collectifs ou en résidences, inégalement répartis sur les 8 départements de l'Ile-de-France.

La Maison Saint Charles situé au cœur de Paris XVème et rattachée à la Direction Territoriale Paris ouvrira ses portes en juin 2021. Ce projet d'habitat mixte à vocation sociale comprend à la fois une activité d'hébergement et des activités commerciales.

Le site accueillera en son sein un public diversifié permanent et de passage.

Pour assurer la gestion du site et son animation, une équipe mixte salariés et bénévoles sur place est déployée.

MISSION

Sous la responsabilité du Responsable du site de la Maison Saint Charles et en lien étroit avec l'office manager, le/la réceptionniste / chargé-e d'accueil du site est en charge d'accueillir les clients / visiteurs en toute autonomie (arrivées / départs, la facturation et l'encaissement des prestations selon les tarifs établis) et d'assumer des ouvertures et fermetures de l'établissement – gîte social. Il/elle peut être amené à intervenir en dehors de l'accueil / réception suivants les impératifs de l'activité (service petits déjeuners, séminaires, ...). Doté d'un fort esprit de service, il/elle doit veiller à la qualité de relation tout en assurant l'efficacité du service.

Accueil et suivi des séjours

- Accueillir le client au téléphone
- Accueillir le client au desk/ comptoir
- Présenter la Maison Saint Charles, l'esprit du lieu et l'ensemble des prestations
- Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour
- Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions
- Est susceptible de répondre à toute demande de la clientèle;
- Régler les problèmes relatifs à l'occupation des chambres,
- Tenir à jour le planning des réservations ;



Administration et gestion comptable

- Effectuer les opérations courantes de réservations via les différents canaux de contact
- Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)
- Procéder aux encaissements
- Gérer les fonds de caisse et passages de caisse
- Peut être amené à traiter le courrier ;
- Peut être amené à effectuer des opérations de contrôle (caisse, débiteurs,) ou des rapports de gestion ;
- Passer commande à des fournisseurs extérieurs
- Peut être amené à assurer le suivi du nettoyage des chambres (contrôle) ;
- Peut être amené à apporter son concours au service des petits déjeuners et pauses des séminaires ;
- Peut être amené à nettoyer certaines surfaces ou matériels en fonction des impératifs de service ;
- Peut être amené à effectuer les opérations de préparation de l'enlèvement du linge sale par le blanchisseur (comptage, mis en ballots...) et les opérations de contrôle des quantités de linge propre reçu du blanchisseur

Communication

- Communiquer et attribuer les informations reçues à la réception aux différents personnels du site.
- Transmettre des consignes établies et les ajustements de planning

Sécurité

- Exécuter les consignes en cas d'incendie
- Réagir en cas d'accident de personne
- Réagir en cas d'alerte

PROFIL

Ce poste a un impact important sur l'image de la Maison Saint Charles. Le titulaire du poste est amené à travailler seul et est responsable de la qualité d'accueil réservé au client.

- Manifester visiblement son intérêt pour le public accueilli
- Adapter son comportement et son langage à la diversité des publics accueillis
- Être à l'aise dans le contact physique ou téléphonique
- Anticiper les conflits et les gérer dans les limites de ses responsabilités
- Se montrer courtois, discret et discerner les informations devant rester confidentielles
- Entretenir des relations efficaces avec les prestataires et fournisseurs externes



- Capacités techniques / fonctionnelles
 - Respecter et appliquer strictement les règles de sécurité
 - Assurer la transmission des informations aux autres services à bon escient
 - Mener simultanément et en temps réel des activités de natures différentes
 - Optimiser le taux d'occupation et le chiffre d'affaires
 - Travailler en autonomie d'après des consignes de travail
 - Travailler en équipe

- BTS Hôtellerie-Restauration

CONDITIONS

- CDI-temps plein,
- Sur le site de la Maison Saint Charles (Paris 15^e)

- Rémunération selon profil et expérience sur 13 mois (base convention collective Soliha)
- Carte déjeuner 9 €/jour (part employeur 60%), Mutuelle (part employeur 70%), CE

Vous appréciez le travail en équipe, vous souhaitez vous impliquer dans des projets sociaux innovants et rejoindre une association en pleine croissance et proposant de véritables perspectives d'évolution,

Rejoignez-nous !

**CV et lettre de motivation à faire parvenir à :
idf-recrutement@habitat-humanisme.org**

