

Chargé(e) d'accueil

Le Domaine de Villers Sainte-Gertrude est une ASBL qui propose des hébergements et séjours tout au long de l'année à un public divers et varié : familles, groupes, associations, écoles, etc. Membre du réseau Kaleo ASBL, elle est reconnue et active dans les secteurs du Tourisme social et des Centres de Jeunes. À ce titre, elle est reconnue comme Centre de Rencontres et d'Hébergement.

Nos missions :

- L'accueil et l'aide à l'organisation de séjours individuels ou de groupes afin de favoriser le développement personnel et citoyen par le dépaysement ;
- Le développement de projets de rencontre des publics au sein du centre pour permettre les échanges multiculturels ; sensibiliser à différentes thématiques de société, favoriser le vivre-ensemble ; etc.
- L'accompagnement de jeunes en vue de les aider à devenir des citoyens responsables, actifs, critiques et solidaires, par le développement de leurs responsabilités et aptitudes personnelles (CRACS).

Fonction :

Le/la chargé.e d'accueil est la personne référente des démarches de commercialisation et de communication du gîte.

Il/elle portera une attention particulière au développement de l'accueil des publics individuels et « famille » pour assurer une diversité des publics au sein de l'asbl.

Il/elle prend en charge la gestion des réservations et la préparation de séjours ainsi que l'accueil des publics (scolaires, familial, associatif, francophones, néerlandophones et anglophones), entre autre en anticipant leurs besoins.

Elle est la garante du bon déroulement du séjour des clients dans le gîte. Elle intervient de la constitution du dossier client, lors de sa réservation ou de son arrivée, au règlement ou l'enregistrement des prestations.

Elle est la personne qui accueille et renseigne les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil de l'établissement et de la destination.

Elle assure également :

- Le standard téléphonique et la prise des réservations
- La gestion de la caisse
- Le service des consommations à la taverne
- La vente, l'organisation et la qualité des services fournis aux clients
- Le traitement des évaluations des gîteurs.

Tâches :

- Participer à la planification des actions de communication et de commercialisation, les coordonner aux échéances et projets en cours
- Développement d'une communication web et sur les réseaux sociaux :
 - Prise en main de la page Facebook du gîte
 - Développement de nouveaux comptes et suivi de ceux-ci
 - Identification de groupes cibles pour une communication web
 - Travail de référencement et de visibilité sur internet
- Faire de la veille communicationnelle auprès de nos concurrents
- Envoi systématique des mails d'évaluation des séjours et gestion de celles-ci (reporting)
- Participation à la photothèque du Domaine
- Identification des activités à promouvoir à proximité du Domaine
- Accueil :
 - Gestion de l'accueil : réception des gîteurs et accueil téléphonique
 - Gestion de la boîte mail du Domaine, réception et dispatching du courrier
 - Transmission des informations : disponibilités, prix, services, ...
 - Récolte des informations touristiques du territoire et transmission de celles-ci aux gîteurs
- Réception :
 - Gestion des check in et check out
 - Gestion des imprévus
 - Gestion des sorties et vérification des gîtes (reporting des dégâts)
 - Transmission de toutes les modifications du planning aux personnes concernées (gérant, personnel de cuisine, personnel de maintenance, personnel d'entretien)
- Réservations :
 - Prise en charge de la réservation : constitution du dossier client, encodage des réservations dans le programme, ventilation des chambres, envoi du contrat, des acomptes, des conditions générales de vente et des informations relatives au séjour
 - S'assurer de la fiabilité des clients avant toute acceptation de vente
 - Savoir vendre une réservation pour le Domaine
- Satisfaction des clients :
 - Prise en considération des besoins et demandes des gîteurs pour garantir un service de qualité
 - Récolte et traitement des évaluations des gîteurs
 - Proposition de pistes d'amélioration pour le confort des gîteurs
- Caisse :
 - Etre le responsable du fond de caisse et des encaissements qui lui sont confiés pendant son service
 - Encaisser les séjours des clients ou autres prestations
- Participation à la bonne marche du Domaine :
 - Respect des règles de sécurité, pour lui/elle-même, ses collègues et les gîteurs
 - Implication dans l'application du projet du Domaine et du projet pédagogique du réseau Kaleo
 - Organisation efficace de son propre travail avec une bonne articulation aux autres activités du Domaine
 - Aide ponctuelle aux différentes tâches liées à la gestion d'un gîte

- Remonter systématiquement les informations qui dépassent son domaine de responsabilité
- Participation au service taverne :
 - Participation au service bar
 - Gestion des procédures financières inhérentes (fond de caisse, encaissement, facturation)
- Communication et transmission d'information :
 - Communication, par voie hiérarchique, de tout problème relatif au fonctionnement du gîte
 - Communication claire envers ses collègues permettant la réalisation des tâches
 - Communication au gérant de toute proposition d'amélioration du fonctionnement de la réception du gîte

Profil

- Diplômé de l'enseignement supérieur de type court (baccalauréat/graduat) à orientation tourisme ;
- Expérience dans le secteur est un atout ;
- Connaissance du néerlandais et de l'anglais ;
- Bonnes capacités rédactionnelles ;
- Maîtrise des outils informatiques classiques (suite Office, ...) ;
- Flexibilité horaire ;
- Résistance au stress ;
- Capacité à travailler en autonomie, en équipe et en réseaux.

Environnement et contexte de travail :

- Lieu de travail : Domaine/CRH de Villers-Sainte-Gertrude, asbl
- Temps plein
- Cdd de 6 mois renouvelable
- Engagement possible dès le 01/11/2023
- Travail le week-end ponctuel

Intéressé.e ?

Envoyez une lettre de motivation et votre CV à
nathalie.faveaux@gmail.com