



Référentiel des Métiers de l'Hôtellerie

Table des matières

Preface	1
1. Présentation générale	3
Contexte et Origine de la demande	3
Utilité d'un référentiel métier	4
2.Principes et méthodologies de construction des référentiels	5
Principes retenues pour construire le référentiel	5
Méthodologie de construction du référentiel	6
3.Modalité d'utilisation du référentiel	7
4.Accueil et Réception	8
Directeur d'hébergement	9
Front office director	11
Front office Manager	13
Guest experience manager	15
Duty Manager	17
Chef de réception	19
Adjoint–Chef de réception	21
Team Leader	22
Guest Relation	23
Réceptionniste	25
Night Auditor	27
Team Leader	28
Adjoint–Chef de réception	29
Majordome	30
Concierge	31
Standardiste	32
Chasseur	33
Bagagiste	34
Portier	35
Voiturier	36

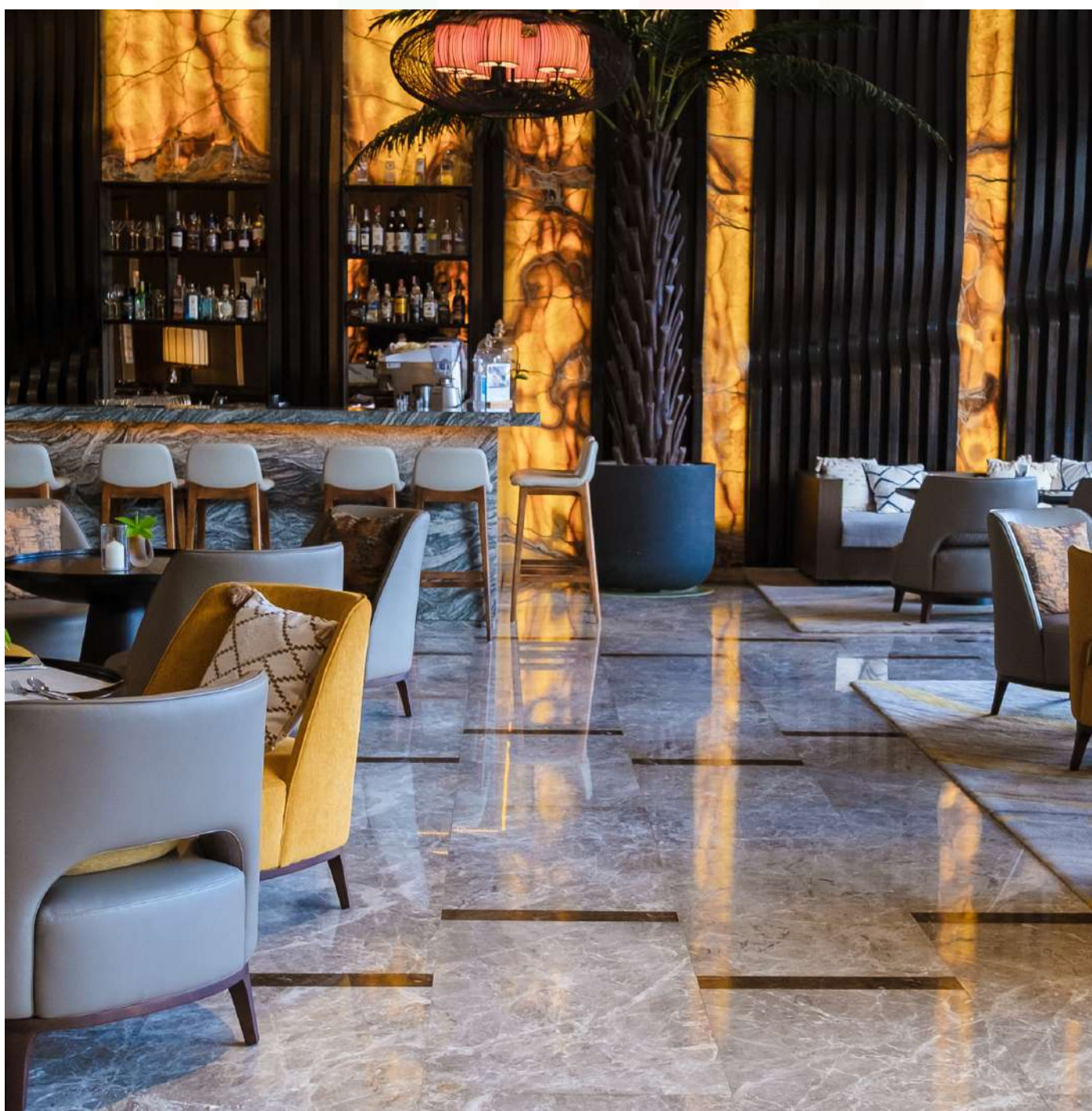
5.Etage	37
Gouvernante.....	38
Assistante Gouvernante.....	40
Responsable buanderie	42
Coordinatrice Housekeeping.....	43
Valet de vitres	46
Fleuriste	47
Presseur	48
Plieur.....	49
Mini bar Controller	50
6.Restauration.....	51
Directeur de la restauration.....	52
Coordinateur F&B	54
Maître d'hôtel.....	56
Room service manager	57
Chef de Rang	58
Demi-Chef de Rang.....	59
Chef barman.....	60
Barista.....	61
Sommelier.....	62
Hôtesse d'accueil.....	63
Barman.....	64
Commis de rang	65
Commis barman.....	66
Commis débarrasseur.....	67
7.Cuisine.....	68
Chef exécutif.....	69
Sous-chef exécutif.....	71
Chef Pâtissier.....	73
Chef steward	74
Chef de partie.....	75
Chef wok.....	76
Demi- Chef de partie.....	77
Commis de cuisine.....	78
Commis de pâtisserie	79

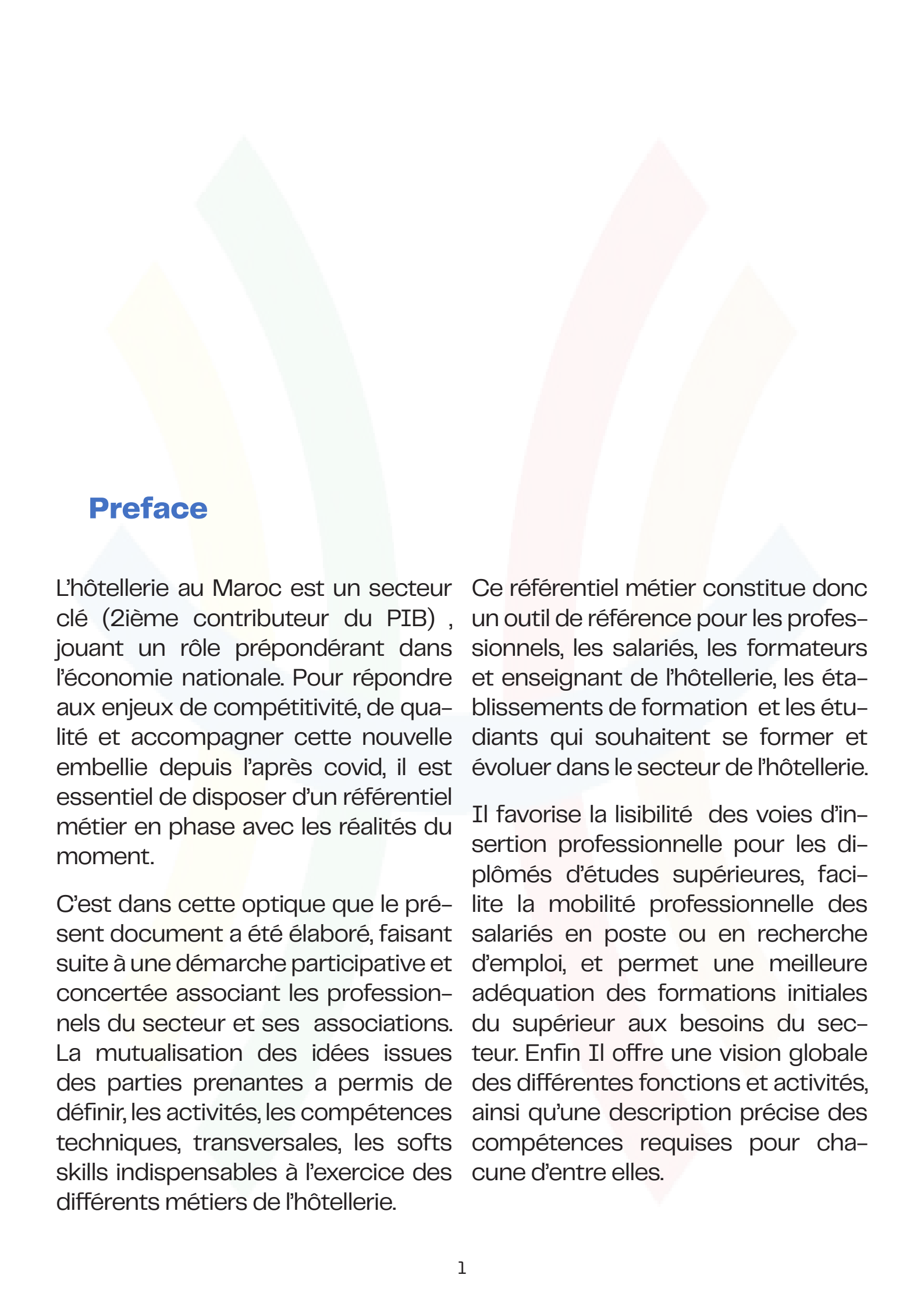
Pizzaïolo.....	80
Plongeur.....	81
Boucher.....	82
Poissonnier.....	83
Boulangier.....	84
Chocolatier – confiseur.....	85
Entremétier.....	86
Sushiman.....	87
Steward.....	88
8.Spa et Bien être	89
Spa Manager.....	90
Assistante Spa manager	92
Coach Fitness.....	93
Yoga Teacher.....	94
Masseur Kinésithérapeute.....	95
Esthéticienne –Masseuse	96
Gommeuse.....	97
Make up artist.....	98
Coiffeur.....	99
9.Animation	100
Directeur Animation	101
Coordinateur d'événements.....	103
Animateur.....	104
Animateur Kid Club	105
Responsable décoration	106
Responsable kid club	107
Maître-nageur.....	108
Artiste – chanteur.....	109
Chorégraphe	110
Technicien lumière.....	111
Technicien son	112
Disc Jockey – DJ.....	113
10.Commercial et Marketing	114
Directeur Commercial & Marketing.....	115
Chef de projet commercial.....	117

Responsable E-commerce.....	119
Meeting planner.....	120
Agent de réservation	121
Community Manager	122
Channel Manager	123
Responsable Marketing &	124
Communication.....	124
Responsable MICE.....	125
Revenue Manager	127
Coordinateur commercial.....	128
Content manager.....	129
Graphiste designer.....	130
Responsable des réservations	131
11.Ressources Humaines	132
Directeur des ressources humaines.....	133
Responsable des Ressources humaines	135
Responsable développement RH	136
Responsable formation	137
Responsable recrutement.....	138
Responsable Marque Employeur.....	139
Responsable social et juridique	140
Assistante RH.....	141
Infirmière.....	142
Chargé administratif et paie	143
Chargé Développement RH.....	144
Coordinatrice RH.....	145
Responsable Gestion de carrière.....	146
12.Technique.....	147
Directeur technique.....	148
Responsable maintenance	150
Responsable gestion de l'énergie	151
Superviseur technique.....	152
Technicien Polyvalent	153
Electricien.....	154
Plombier.....	155

Pisciniste	156
Jardinier	157
Menuisier	158
Technicien climatisation et froid	159
13.Finance & Comptabilité.....	160
Directeur Administratif et Financier	161
Contrôleur Général	163
Contrôleur Recettes	164
Contrôleur Food & Beverage	165
Responsable comptable	166
Responsable Achats	167
Responsable Trésorerie	168
Contrôleur de Gestion	169
Caissier général	170
Comptable débiteurs	171
Comptable Fournisseurs	172
Comptable Polyvalent	173
Caissier	174
Econome	175
Magasinier	176
Coursier	177
14.HQSE	178
Responsable HSQE	179
Responsable Sécurité	180
Responsable Qualité	181
Responsable Durabilité	182
Chargé de Sécurité et de Prévention des Risques	183
Coordonnateur HSQE	184
15.IT	185
Directeur des systèmes d'information	186
Responsable informatique	188
Administrateur réseau	189
Administrateur de bases de données	190
Analyste en sécurité informatique	191
Technicien support informatique	192

Data Manager	193
Direction Générale.....	194
Directeur Général.....	195
Secrétaire Général	197
Directeur d'exploitation.....	198
Directeur de nuit	199
Assistante de direction	200





Preface

L'hôtellerie au Maroc est un secteur clé (2ième contributeur du PIB) , jouant un rôle prépondérant dans l'économie nationale. Pour répondre aux enjeux de compétitivité, de qualité et accompagner cette nouvelle embellie depuis l'après covid, il est essentiel de disposer d'un référentiel métier en phase avec les réalités du moment.

C'est dans cette optique que le présent document a été élaboré, faisant suite à une démarche participative et concertée associant les professionnels du secteur et ses associations. La mutualisation des idées issues des parties prenantes a permis de définir, les activités, les compétences techniques, transversales, les softs skills indispensables à l'exercice des différents métiers de l'hôtellerie.

Ce référentiel métier constitue donc un outil de référence pour les professionnels, les salariés, les formateurs et enseignant de l'hôtellerie, les établissements de formation et les étudiants qui souhaitent se former et évoluer dans le secteur de l'hôtellerie.

Il favorise la lisibilité des voies d'insertion professionnelle pour les diplômés d'études supérieures, facilite la mobilité professionnelle des salariés en poste ou en recherche d'emploi, et permet une meilleure adéquation des formations initiales du supérieur aux besoins du secteur. Enfin Il offre une vision globale des différentes fonctions et activités, ainsi qu'une description précise des compétences requises pour chacune d'entre elles.



Il est important de souligner que ce référentiel métier n'est pas figé, mais qu'il est appelé à évoluer au fil du temps, en fonction des nouvelles exigences du secteur, des innovations technologiques, des évolutions réglementaires, etc.

Il est donc important de le considérer comme un document vivant, évolutif susceptible d'être actualisé et enrichi en permanence.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce référentiel métier, en apportant leur expertise, leur expérience et leur engagement. Le travail collectif réalisé témoigne de la volonté commune d'améliorer et de promouvoir les métiers de l'hôtellerie au Maroc.

Nous espérons que ce document sera largement utilisé et diffusé, contribuant ainsi à la valorisation des métiers de l'hôtellerie, à l'amélioration de la qualité des services proposés et au développement du secteur dans son ensemble.

Président de la FNIH
Monsieur Lahcen ZELMAT



1. Présentation générale

● Contexte et Origine de la demande

Le Maroc est une destination touristique prisée, attirant des millions de visiteurs chaque année. Les chiffres affichés par le ministère du tourisme à l'horizon 2030, la relance après la période de la pandémie, ont imposé une refonte stratégique à l'ensemble de l'écosystème.

C'est dans cet élan que le secteur hôtelier, voulant être au diapason des exigences et attentes élevées des clients en termes de confort, de propreté, de services et d'expérience globale, a tenu à la mise en place d'un référentiel métier qui fédère l'entière-té des professionnels.

L'objectif est de fournir un guide clair et cohérent pour l'embauche, la formation et le développement des professionnels de l'industrie hôtelière.

Il vise également à soutenir la professionnalisation du secteur en encourageant l'adoption de standards de qualité et en favorisant l'évolution des carrières.

Il vise à couvrir différentes fonctions et postes au sein des EHT notamment les postes de direction, de gestion, de réception, de restauration, de service d'étage, de maintenance et d'autres services indispensables au bon fonctionnement d'un établissement hôtelier.

Ce référentiel métier prend aussi en compte les particularités du secteur hôtelier marocain, telles que les spécificités culturelles et les pratiques locales en valorisant le métier de team man par exemple

● Utilité d'un référentiel métier

Ce référentiel métier s'inscrit dans une nouvelle dynamique du tourisme dans laquelle l'hospitalité a mué. Ce dit référentiel répond à des intérêts multiples qui se déclinent comme suit :

Communication et compréhension communes : Ce référentiel permet de créer un langage commun et de faciliter la communication entre les différentes parties prenantes. Il permet de définir de manière claire et précise les termes, les concepts et les règles spécifiques aux métiers de l'hôtellerie.

Alignement stratégique : Ce référentiel métier s'aligne sur la vision, les objectifs et les stratégies du ministère du tourisme. Avec comme but d'atteindre 200 000 emplois directs et indirects à l'horizon 2026, ce document participe à la définition qualitative des emplois liés à l'hôtellerie.

Gestion des connaissances : Ce référentiel métier se veut être une source centralisée et structurée des connaissances relatives aux métiers de l'hôtellerie. Il permet de documenter les bases, bonnes pratiques et les attentes futures.

Amélioration continue: l'essence même de ce document est sa mise à jour régulière en prenant en considération en compte l'évolution du secteur : les nouvelles technologies, les réglementations, les besoins des clients, etc. Il contribue ainsi à l'amélioration continue des pratiques, des processus et des performances au sein des établissements d'hébergement touristique en offrant une base solide pour l'analyse, la planification, la mesure et le contrôle.



2.

Principes et méthodologies de construction des référentiels



● Principes retenues pour construire le référentiel

Excepté les parties à aborder d'office en l'occurrence les activités, les missions ... ce document a aussi axé ces principes directeurs sur d'autres aspects qui valent leur pesant d'or :

La mise en valeur du savoir être :

Au-delà de la technicité que requiert les métiers de l'hôtellerie, force est de constater que ces métiers sont fortement basés sur la capacité à partager des émotions et des instants mémorables, à faire vivre une expérience inoubliable au client. Pour ce faire, il faut avoir du tact, de l'attitude dans les relations interpersonnelles d'où l'importance de mettre en avant les compétences comportementales en les hiérarchisant.

Un focus sur les compétences commerciales :

Chaque collaborateur dans son périmètre d'intervention a un rôle à jouer dans le processus de commercialisation des produits de l'établissement. Cet aspect est souvent relayé au second plan en soutenant le fait, à titre d'exemple, le technicien intervient que pour des problèmes techniques. Ce dernier peut être sujet à des préoccupations ou prescriptions client lors de son intervention. Dans ce document, l'approche commerciale touche l'ensemble des collaborateurs.

● Méthodologie de construction du référentiel

Utilisation des Référentiels existants comme ressources de base :
préparation et collecte des données

Fiche REM / REC Deuxième édition Complétée et mise à jour en mars 20215
: travaux élaborés par le Ministère du tourisme :

<https://urlz.fr/ngek>

REM Répertoire Emplois – Métiers / Référentiel Emplois – compétences: Tra-
vaux réalisés par le Ministère de l'emploi et de la formation professionnelle :

<https://orientationfp.men.gov.ma/fr/Pages/REM-REC.aspx>

Les participants aux travaux

Identification et recensement des métiers: un questionnaire, regroupant les
métiers support,

opérationnels et managériaux, a été soumis aux professionnels afin de re-
tenir leurs avis et commentaires. Il a été question de donner l'opportunité
aux professionnels d'apprécier l'importance des métiers en supprimant et
rajoutant certains, en maintenant d'autres, argumentaires à l'appui.

Tout au long de l'élaboration du référentiel, les travaux ont fait l'objet de
discussion et de concertation avec les acteurs du secteur via :

- des rencontres avec l'ensemble des ARIH et des chaînes hôtelières
- des réunions avec des responsables de formations initiales du supérieur
- Un comité de pilotage composé des représentants de la CNT





3.

Modalité d'utilisation du référentiel

● Public cible

Ces référentiels sont conçus pour permettre à leurs utilisateurs, enseignants, professionnels et grand public, de bénéficier d'une meilleure lisibilité sur :

- Le contenu des activités exercées dans chaque métier;
- Les mobilités professionnelles possibles

Ce référentiel pourra donc être utile aux personnes en recherche d'orientation ou aux acteurs qui appuient la construction de parcours de ces personnes.

● Site web fnih.ma

Le référentiel sera disponible sur le site de la FNIH et sera actualisé si besoin il y a.

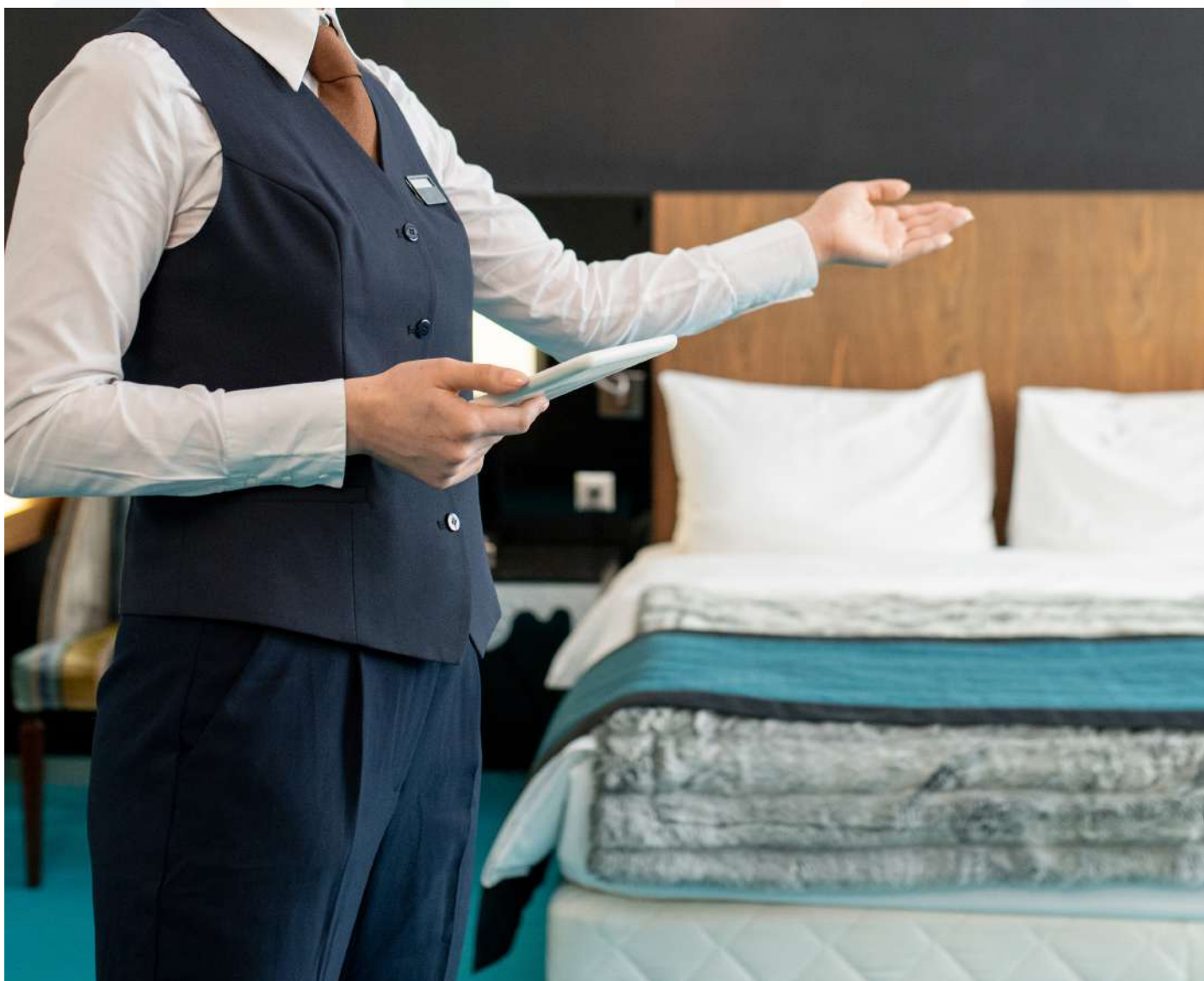


**Accueil et
Réception**

Directeur d'hébergement

Rubriques	Directeur d'hébergement
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur d'hébergement
Code de référence	DH-001
Service / Département	Hébergement
Finalité / Mission du Poste	Garantir une expérience d'hébergement exceptionnelle pour les clients tout en atteignant les objectifs opérationnels et financiers de l'hôtel.
Activités	Le Directeur d'hébergement est responsable de la gestion globale des opérations liées à l'hébergement dans l'établissement. Il supervise tous les départements qui ont un impact direct sur l'expérience client en matière d'hébergement, du front office au housekeeping. Il travaille étroitement avec d'autres directeurs et cadres pour s'assurer que l'hôtel atteint ses objectifs financiers et opérationnels tout en maintenant des normes élevées de service à la clientèle
Compétences Soft Skills Re- quises	Adaptabilité, Gestion du temps, Travail d'équipe
Compétences Commerciales	Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client
	Identification des opportunités de marché et des segments de clientèle.
	Élaboration de stratégies de prix et de forfaits attractifs.
	Surveillance et optimisation de la fidélisation client.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'entreprise.
Motivation personnelle,	Passion pour l'hôtellerie et le service client.
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes et les clients.
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe d'hébergement.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes entre les employés ou avec les clients.
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département d'hébergement.
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour le développement de l'hébergement.
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant l'équipe.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Excel avancé, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, Gestion du temps, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	

Compétences informatiques	
Excel avancé, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, Gestion du temps, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Chiffre d'affaires réalisé
Critères 2	Taux d'occupation des chambres
Critères 3	Taux de satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les directeurs d'autres départements, le personnel d'hébergement, et les clients. Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, souvent rapide. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur général



Front office Director

Rubriques	Front-Office Director
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Front Office Director
Code de référence	FOD-002
Service / Département	Front Office
Finalité / Mission du Poste	Assurer un service client de première qualité dès l'arrivée des clients, gérer efficacement les opérations de réception et superviser l'ensemble du personnel du front office pour une expérience client inoubliable.
Activités	Le Directeur du Front Office est la figure centrale qui assure le bon déroulement des opérations quotidiennes à la réception et dans les autres services associés de l'établissement. Sa principale mission est de veiller à ce que chaque client reçoive un service exceptionnel dès son entrée dans l'hôtel. Il supervise une équipe composée de réceptionnistes, de concierges, de bagagistes et parfois d'agents de réservation, s'assurant que chaque membre est bien formé, motivé et aligné sur les standards de l'hôtel. Il collabore également étroitement avec le Directeur d'hébergement pour s'assurer que les besoins des clients sont anticipés et satisfaits et que l'hôtel fonctionne de manière optimale en matière de réservations, d'enregistrements et de départs. Son rôle nécessite une excellente communication et des compétences organisationnelles, ainsi qu'une profonde compréhension des tendances de l'industrie hôtelière pour répondre aux attentes changeantes des clients. En plus de gérer les opérations quotidiennes, le Directeur du Front Office joue un rôle crucial dans la formulation et la mise en œuvre de stratégies pour augmenter les revenus, optimiser l'occupation, et améliorer continuellement l'expérience client. Il est également souvent le premier point de contact pour gérer les plaintes des clients, nécessitant ainsi une aptitude à résoudre les problèmes avec tact et professionnalisme.
Compétences Soft Skills Requises	Proactivité, Sens du détail, Excellente communication
Compétences Commerciales	Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client
	Identification des besoins des clients à l'arrivée.
	Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients.
	Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des normes et procédures de l'hôtel.
Motivation personnelle	Engagement envers l'excellence du service.
Gestion du stress	Capacité à gérer des situations clients complexes.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Coordination efficace avec les équipes interdépartementales.
Encouragement et mentorat	Former et guider l'équipe de la réception.
Gestion de conflits	Gérer rapidement les plaintes ou les problèmes des clients
Management des organisations	
Vision stratégique	Amélioration continue du service client.
Prise de décision à grande échelle	Décisions opérationnelles concernant le front office.
Pilotage du changement	Mise en œuvre de nouvelles initiatives pour améliorer l'efficacité.

<i>Compétences Linguistiques</i>	
<i>Maîtrise de la langue 1</i>	<i>Français (Courant)</i>
<i>Maîtrise de la langue 2</i>	<i>Anglais (Avancé)</i>
<i>Maîtrise de la langue 3</i>	<i>Espagnol Intermédiaire</i>
<i>Autres Soft Skills</i>	
Capacité d'écoute, Sens de l'organisation, Empathie	
<i>Indicateurs de Performance</i>	
<i>Critères 1</i>	Taux de satisfaction à la réception
<i>Critères 2</i>	Rapidité du check-in/check-out
<i>Critères 3</i>	Taux de résolution des plaintes
<i>Relations et Interactions</i>	Collaboration étroite avec les services de l'hôtel, interactions directes avec les clients, liaison avec les partenaires externes pour les demandes spéciales.
<i>Conditions et Environnement de Travail</i>	Environnement de bureau et de lobby d'hôtel. Travail en rotation, y compris les week-ends, les vacances et les heures de pointe.
<i>Evolution professionnelle</i>	Directeur d'Hébergement



Front office Manager

Rubriques	Front-Office Manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Front Office Manager
Code de référence	FOM-003
Service / Département	Front Office
Finalité / Mission du Poste	Assurer le bon fonctionnement des opérations de la réception tout en garantissant une expérience client exceptionnelle.
Activités	Le Front Office Manager est un poste clé dans la gestion d'un établissement hôtelier. Directement rattaché au Directeur du Front Office ou au Directeur d'hébergement, il supervise toutes les activités de la réception, garantissant que le service offert aux clients est à la hauteur des standards de l'établissement. Cela inclut la gestion des réservations, l'enregistrement et le départ des clients, ainsi que la réponse à leurs demandes pendant leur séjour. Avec une équipe de réceptionnistes et de concierges sous sa responsabilité, le Front Office Manager doit assurer la formation, le coaching et le développement professionnel de son équipe, tout en veillant à l'efficacité des opérations quotidiennes. Il est également responsable de la gestion des plaintes et des problèmes des clients, nécessitant une capacité à résoudre les conflits avec calme et professionnalisme. La position exige des compétences organisationnelles exceptionnelles, une grande attention aux détails, et une profonde compréhension des attentes des clients. Une communication efficace, aussi bien avec son équipe qu'avec les autres départements, est essentielle pour garantir la satisfaction des clients et l'efficacité des opérations.
Compétences Soft Skills Requises	Communication, Sens du détail, Leadership
Compétences Commerciales	<i>Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client</i>
	Gestion et optimisation des réservations
	<i>Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients.</i>
	<i>Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers.</i>
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	<i>Respect strict des normes et procédures de l'hôtel.</i>
Motivation personnelle	<i>Engagement envers l'excellence du service.</i>
Gestion du stress	<i>Capacité à gérer des situations clients complexes.</i>
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Encadrement et coaching de l'équipe du front office
Encouragement et mentorat	Formation continue des nouveaux membres de l'équipe
Gestion de conflits	Résolution efficace des plaintes des clients
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	<i>Français (Courant)</i>
Maîtrise de la langue 2	<i>Anglais (Avancé)</i>
Maîtrise de la langue 3	<i>Espagnol Intermédiaire</i>
Autres Soft Skills	
Capacité d'écoute, Sens de l'organisation, Empathie	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	<i>Taux de satisfaction à la réception</i>

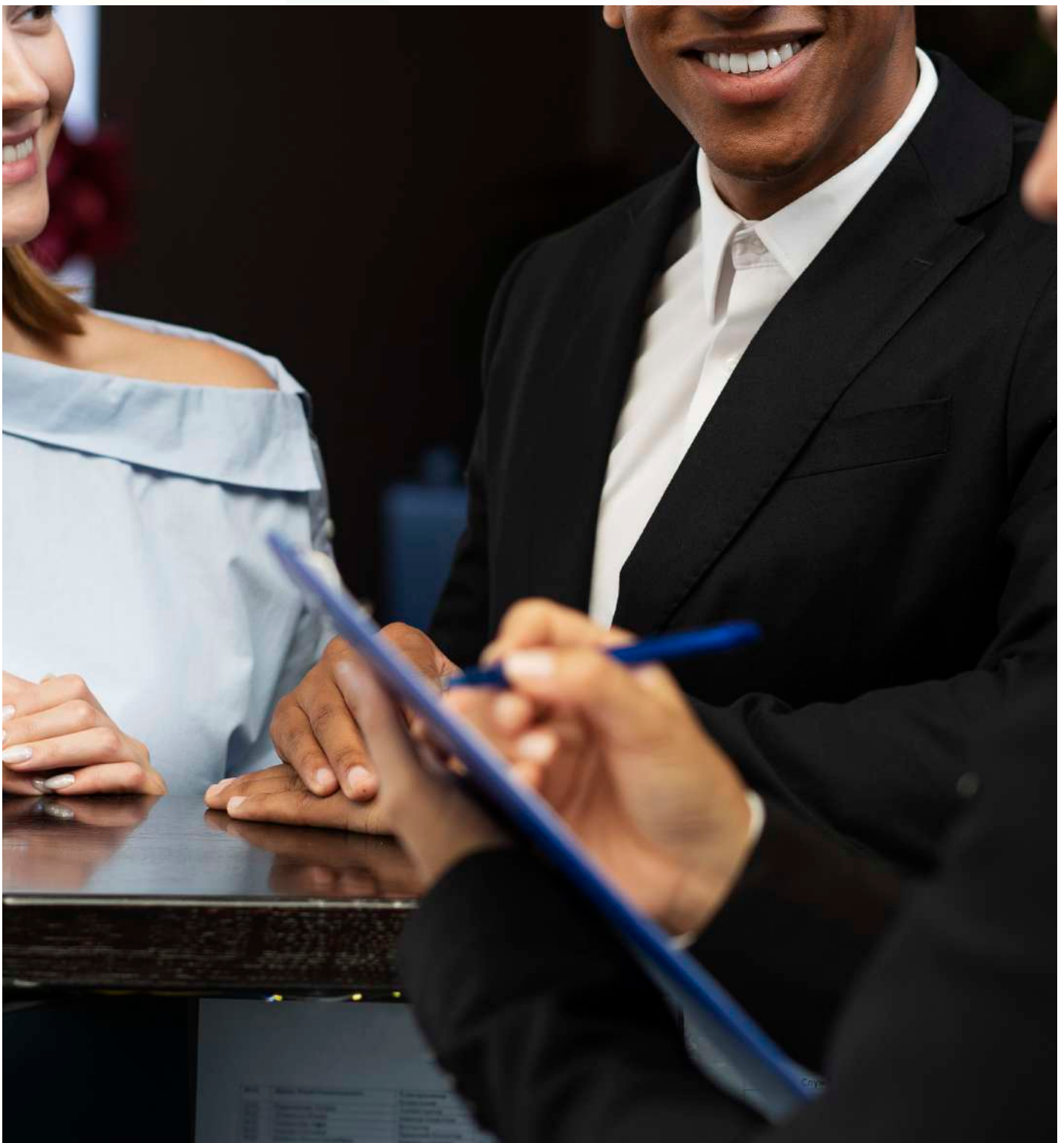
Critères 2	Rapidité du check-in/check-out
Critères 3	Taux de résolution des plaintes
Relations et Interactions	Interaction étroite avec le personnel du front office, les clients, et les autres départements de l'hôtel.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement de bureau d'hôtel. Travail par roulement, y compris les week-ends et jours fériés.
Evolution professionnelle	Front office director



Guest Experience Manager

Rubriques	Guest Experience Manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Guest Experience Manager
Code de référence	GEM-004
Service / Département	Guest Experience / Service Client
Finalité / Mission du Poste	Optimiser et améliorer continuellement l'expérience des clients afin de garantir leur satisfaction et fidélisation.
Activités	Le Guest Experience Manager est dédié à l'amélioration et à l'optimisation de l'expérience globale des clients durant leur séjour dans l'établissement. Ce rôle exige une compréhension profonde des besoins et des désirs des clients, ainsi que la capacité à anticiper et répondre à ces besoins afin de dépasser leurs attentes. Il collabore étroitement avec tous les départements de l'hôtel, de la réception à la restauration en passant par le housekeeping, pour s'assurer que les standards de service sont maintenus et que les retours des clients sont pris en compte. Le Guest Experience Manager est également souvent le point de contact principal pour les plaintes des clients, nécessitant une capacité à résoudre les problèmes rapidement et avec tact.
Compétences Soft Skills Requises	Communication, Empathie, Proactivité
Compétences Commerciales	<i>Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client</i>
	Écoute et analyse des retours des clients pour optimiser leur expérience
	Gérer les demandes spéciales des clients et négocier des solutions en cas de plainte
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
<i>Autodiscipline</i>	Veiller à l'excellence du service en tout temps
<i>Motivation personnelle</i>	Passion pour le service client
<i>Gestion du stress</i>	Gérer les situations difficiles avec calme et professionnalisme
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Travailler en collaboration avec tous les départements de l'hôtel
Encouragement et mentorat	Former les équipes aux standards d'excellence
Gestion de conflits	Résolution efficace des plaintes des clients
Compétences Linguistiques	
<i>Maîtrise de la langue 1</i>	<i>Français (Courant)</i>
<i>Maîtrise de la langue 2</i>	<i>Anglais (Avancé)</i>
<i>Maîtrise de la langue 3</i>	<i>Espagnol Intermédiaire</i>
Autres Soft Skills	
Capacité d'écoute, intelligence émotionnelle	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombre de plaintes résolues
Critères 3	Taux de fidélisation des clients

Relations et Interactions	Interactions avec les clients, le personnel de tous les départements, et parfois avec des fournisseurs externes (ex : pour des événements spéciaux).
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Interactions fréquentes avec les clients. Possibilité de travail en soirée ou week-end en fonction des besoins des clients.
Evolution professionnelle	Front office director



Duty Manager

Rubriques	Duty Manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Duty Manager
Code de référence	DTM-005
Service / Département	Guest Experience / Service Client
Finalité / Mission du Poste	Veiller à la bonne marche des opérations afin de satisfaire le client
Activités	Un duty manager est responsable de la supervision et de la gestion des opérations quotidiennes de l'hôtel. En collaboration avec tous les départements de l'établissement, il s'assure que toutes les normes de service sont respectées et que les attentes des clients soient satisfaites. Il gère les plannings du personnel et s'assure qu'il y a suffisamment de personnel disponible pour répondre aux besoins des clients. Le Duty Manager répond aux requêtes et aux plaintes des clients de manière rapide et efficace, en veillant à ce que leur expérience soit agréable et satisfaisante. Il rapporte régulièrement au directeur de l'hôtel les performances, les problèmes et les initiatives en cours.
Compétences Soft Skills Requises	Communication, facilitateur du travail en équipe, sens du détail et de la qualité
Compétences Commerciales	<i>Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client</i>
	Écoute et analyse des retours des clients pour optimiser leur expérience
	Gérer les demandes spéciales des clients et négocier des solutions en cas de plainte
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
<i>Autodiscipline</i>	Veiller à l'excellence du service en tout temps
<i>Motivation personnelle</i>	Orienté client et solution client
<i>Gestion du stress</i>	Gérer les situations difficiles avec calme et professionnalisme
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Travailler en collaboration avec tous les départements de l'hôtel
Encouragement et mentorat	Former les équipes au respect des normes de l'établissement
Gestion de conflits	Résolution efficace des plaintes des clients
Compétences Linguistiques	
<i>Maîtrise de la langue 1</i>	<i>Français (Courant)</i>
<i>Maîtrise de la langue 2</i>	<i>Anglais (Courant)</i>
<i>Maîtrise de la langue 3</i>	<i>Espagnol Intermédiaire</i>
Autres Soft Skills	
Capacité d'écoute, intelligence émotionnelle, adaptabilité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Taux de réclamations
Critères 3	Taux de fidélisation des clients
Critères 4	Taux de départ anticipé

Relations et Interactions	Interactions avec les clients, le personnel de tous les départements, et parfois avec des fournisseurs externes (ex : pour des événements spéciaux).
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Interactions fréquentes avec les clients. Possibilité de travail en soirée ou week-end en fonction des besoins des clients.
Evolution professionnelle	Front office director



Chef de Réception

Rubriques	Chef de réception
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chef de réception
Code de référence	CDR-006
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Assurer le bon fonctionnement des opérations de la réception tout en garantissant une expérience client exceptionnelle.
Activités	Le Chef de réception est responsable du service Accueil-Réception de l'hôtel. Il coordonne l'arrivée des clients. Il participe au bon déroulement de leur séjour, assure les demandes de services divers, et encaisse les règlements au départ des clients. Le chef de réception dirige une équipe de réceptionnistes et de night auditors, dont il définit le planning et coordonne les activités. Il est également responsable du planning des réservations, gère les relations avec les agences de voyage et les centrales de réservation, cherche à faire connaître son établissement auprès des professionnels du tourisme et développe les opérations spéciales d'accueil de groupe.
Compétences Soft Skills Requises	Communication, Sens du service, Leadership
Compétences Commerciales	Négociation, Gestion de portefeuille client
	Gestion et optimisation des réservations
	Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients.
	Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des normes et procédures de l'hôtel.
Motivation personnelle	Engagement envers l'excellence du service.
Gestion du stress	Capacité à gérer des situations clients complexes.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Encadrement et coaching de l'équipe du front office
Encouragement et mentorat	Formation continue des nouveaux membres de l'équipe
Gestion de conflits	Résolution efficace des plaintes des clients
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Autres Soft Skills	
Capacité d'écoute, Sens de l'organisation, Empathie	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction à la réception
Critères 2	Rapidité du check-in/check-out
Critères 3	Taux de résolution des plaintes

Relations et Interactions	Interaction étroite avec le personnel de la réception, les clients, et les autres départements de l'hôtel.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement de bureau d'hôtel. Travail par roulement, y compris les week-ends et jours fériés.
Evolution professionnelle	Front office director, Directeur d'hébergement



Adjoint–Chef de Réception

Rubriques	Adjoint-Chef de réception
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Adjoint - Chef de réception
Code de référence	ACDR-007
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Assurer le bon fonctionnement des opérations de la réception en l'absence du chef de réception
Activités	L'adjoint chef de réception traite les emails, gère les débiteurs et règle les commissions agence/TO. Il contrôle les réservations et la facture des séjours des clients et s'assure du bon fonctionnement des plannings. Il participe également au recrutement et à la formation de ses collaborateurs
Compétences Soft Skills Requises	Communication, Sens du service, Leadership
Compétences Commerciales	Négociation, gestion des réclamations
	Gestion et optimisation des réservations
	Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients.
	Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des normes et procédures de l'hôtel.
Motivation personnelle	Engagement envers l'excellence du service.
Gestion du stress	Capacité à gérer des situations clients complexes.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Encadrement et coaching de l'équipe du front office
Encouragement et mentorat	Formation continue des nouveaux membres de l'équipe
Gestion de conflits	Résolution efficace des plaintes des clients
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Autres Soft Skills	
Capacité d'écoute, Sens de l'organisation, Empathie	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction à la réception
Critères 2	Rapidité du check-in/check-out
Critères 3	Taux de résolution des plaintes
Relations et Interactions	Interaction étroite avec le personnel de la réception, les clients, et les autres départements de l'hôtel.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement de bureau d'hôtel. Travail par roulement, y compris les week-ends et jours fériés.
Evolution professionnelle	Chef de réception

Team Leader

<i>Rubriques</i>	<i>Team leader</i>
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Team leader
Code de référence	TL-008
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Manager l'équipe tout en s'assurant que l'accueil et le départ client s'effectuent dans les règles de l'art.
Activités	Il est constamment proche de son équipe en les aidant dans les opérations : check in, check out, réclamations client ... il assure aussi les réunions, les briefings si besoin il y a
Compétences Soft Skills Requises	Communication, Sens du service, Leadership
Compétences Commerciales	<i>Négociation, gestion des réclamations</i>
	<i>Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients.</i>
	<i>Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers.</i>
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
<i>Autodiscipline</i>	<i>Respect strict des normes et procédures de l'hôtel.</i>
<i>Motivation personnelle</i>	<i>Engagement envers l'excellence du service.</i>
<i>Gestion du stress</i>	<i>Capacité à gérer des situations clients complexes.</i>
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Encadrement et coaching de l'équipe de la réception
Encouragement et mentorat	Formation continue des nouveaux membres de l'équipe
Gestion de conflits	Résolution efficace des plaintes des clients
Compétences Linguistiques	
<i>Maîtrise de la langue 1</i>	<i>Français (Courant)</i>
<i>Maîtrise de la langue 2</i>	<i>Anglais (Avancé)</i>
<i>Maîtrise de la langue 3</i>	<i>Espagnol Intermédiaire</i>
Autres Soft Skills	
Capacité d'écoute, Sens de l'organisation, Empathie	
Indicateurs de Performance	
<i>Critères 1</i>	<i>Rapidité du check-in/check-out</i>
<i>Critères 2</i>	<i>Taux de résolution des plaintes</i>
Relations et Interactions	Interaction étroite avec le personnel de la réception, les clients, et les autres départements de l'hôtel.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement terrain. Travail par roulement, y compris les week-ends et jours fériés.
Evolution professionnelle	Chef de réception

Guest Relation

Rubriques	Guest Relation
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Guest relation
Code de référence	GR-009
Service / Département	Front office
Finalité / Mission du Poste	Veiller à parfaire l'expérience client tout au long de son séjour
Activités	Il est chargé de contrôler en amont les réservations et profil clients, définit le traitement adapté à chaque client. De plus, le guest relation prend connaissance des activités journalières de chaque client. Il entretient le relationnel avec le client tout au long du séjour, l'invite à laisser des commentaires. Il répond aux problèmes, demandes client et est contact permanent avec tous les services de l'établissement pour spécifier leur besoins. Il remonte des feedback à son supérieur hiérarchique suivi des commentaires clients, des fiches de progrès sur les points bloquants.
Compétences Soft Skills Re- quises	Aisance relationnelle, gestion du stress et des clients difficiles,
Compétences Commerciales	Valoriser les points de vente de l'établissement
	Faire du cross and up selling
	Répondre à une objection client
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des attentes client
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Communication	
Communication interpersonnelle	Communiquer clairement avec les collaborateurs et les clients
Gestion de conflits	Être orienté solution pour apaiser les tensions
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Proactivité, Réactivité, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs du front office

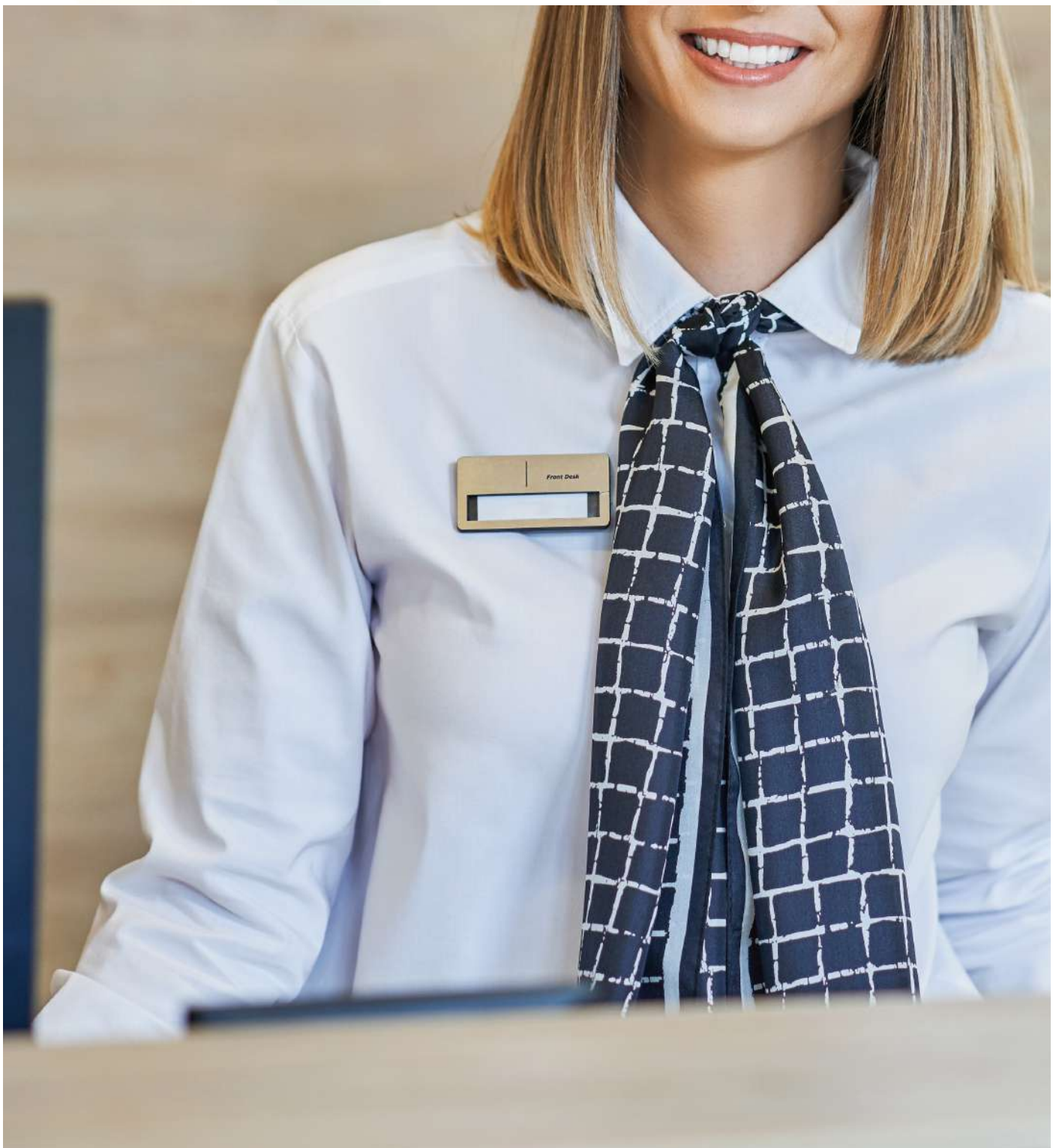
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, souvent rapide. Possibilité d'exercer les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Guest relation manager



Réceptionniste

Rubriques	Réceptionniste
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Réceptionniste
Code de référence	RP-10
Service / Département	Accueil - Réception
Finalité / Mission du Poste	Accueillir les hôtes en enregistrant leur arrivée et leur départ Répondre à leur demande et s'assurer que le règlement est effectué
Activités	Le poste de réceptionniste d'hôtel consiste à accueillir les clients et à leur fournir un service client de qualité. Ainsi il accueille les clients à leur arrivée à l'hôtel et les aider à s'enregistrer. Il répond aux questions et aux demandes des clients concernant l'hôtel, les services offerts, les attractions locales... Le réceptionniste gère aussi les réservations et les annulations des chambres. IL veille à ce que la facturation soit correcte. Etant l'un des premiers contacts avec l'hôte, il participe grandement à l'expérience client au sein de l'établissement.
Compétences Soft Skills Re- quises	Avenant, gestion du stress et des clients difficiles,
Compétences Commerciales	Valoriser les points de vente de l'établissement
	Faire du cross and up selling
	Répondre à une objection client
	Effectuer un closing
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Communication	
Communication interpersonnelle	Communiquer clairement avec les collaborateurs et les clients
Gestion de conflits	Être orienté solution pour apaiser les tensions
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Réactivité, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations

Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec ses coéquipiers ou son supérieure hiérarchique qui est le chef de réception.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, souvent rapide. Possibilité d'exercer d les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Team leader, chef de réception



Night Auditor

Rubriques	Night Auditor
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Night Auditor
Code de référence	NA-11
Service / Département	Front office
Finalité / Mission du Poste	Assurer l'accueil et la réception des clients, la permanence de l'établissement pendant la nuit.
Activités	Le night auditor accueille les clients et effectuer des rondes de nuit. Il Contrôle les caisses la facturation et procède à la clôture des opérations de comptabilité du jour. il fait un compte-rendu de la nuit et transmet les demandes éventuelles des clients au réceptionniste qui prendra le relais.
Compétences Soft Skills Re-quis	Autonomie, prise de décision
Compétences Commerciales	Valoriser les points de vente de l'établissement
	Faire du cross and up selling
	Répondre à une objection client
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Communication	
Communication interpersonnelle	Communiquer clairement avec les collaborateurs et les clients
Gestion de conflits	Être orienté solution pour apaiser les tensions
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Disponibilité, flexibilité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer avec l'ensemble des services
Conditions et Environnement de Travail	Environnement qui requiert de la résistance physique et demande l'esprit alerte tout au long de la nuit. Possibilité d'exercer d les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Team leader, Adjoint chef de réception

Team Leader

<i>Rubriques</i>	<i>Team leader</i>
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Team leader
Code de référence	TL-008
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Manager l'équipe tout en s'assurant que l'accueil et le départ client s'effectuent dans les règles de l'art.
Activités	Il est constamment proche de son équipe en les aidant dans les opérations : check in, check out, réclamations client ... il assure aussi les réunions, les briefings si besoin il y a
Compétences Soft Skills Requises	Communication, Sens du service, Leadership
Compétences Commerciales	<i>Négociation, gestion des réclamations</i>
	<i>Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients.</i>
	<i>Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers.</i>
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
<i>Autodiscipline</i>	<i>Respect strict des normes et procédures de l'hôtel.</i>
<i>Motivation personnelle</i>	<i>Engagement envers l'excellence du service.</i>
<i>Gestion du stress</i>	<i>Capacité à gérer des situations clients complexes.</i>
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Encadrement et coaching de l'équipe de la réception
Encouragement et mentorat	Formation continue des nouveaux membres de l'équipe
Gestion de conflits	Résolution efficace des plaintes des clients
Compétences Linguistiques	
<i>Maîtrise de la langue 1</i>	<i>Français (Courant)</i>
<i>Maîtrise de la langue 2</i>	<i>Anglais (Avancé)</i>
<i>Maîtrise de la langue 3</i>	<i>Espagnol Intermédiaire</i>
Autres Soft Skills	
Capacité d'écoute, Sens de l'organisation, Empathie	
Indicateurs de Performance	
<i>Critères 1</i>	<i>Rapidité du check-in/check-out</i>
<i>Critères 2</i>	<i>Taux de résolution des plaintes</i>
Relations et Interactions	Interaction étroite avec le personnel de la réception, les clients, et les autres départements de l'hôtel.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement terrain. Travail par roulement, y compris les week-ends et jours fériés.
Evolution professionnelle	Chef de réception

Adjoint–Chef de Réception

Rubriques	Adjoint-Chef de réception
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Adjoint - Chef de réception
Code de référence	ACDR-007
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Assurer le bon fonctionnement des opérations de la réception en l'absence du chef de réception
Activités	L'adjoint chef de réception traite les emails, gère les débiteurs et règle les commissions agence/TO. Il contrôle les réservations et la facture des séjours des clients et s'assure du bon fonctionnement des plannings. Il participe également au recrutement et à la formation de ses collaborateurs
Compétences Soft Skills Requises	Communication, Sens du service, Leadership
Compétences Commerciales	Négociation, gestion des réclamations
	Gestion et optimisation des réservations
	Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients.
	Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des normes et procédures de l'hôtel.
Motivation personnelle	Engagement envers l'excellence du service.
Gestion du stress	Capacité à gérer des situations clients complexes.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Encadrement et coaching de l'équipe du front office
Encouragement et mentorat	Formation continue des nouveaux membres de l'équipe
Gestion de conflits	Résolution efficace des plaintes des clients
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Autres Soft Skills	
Capacité d'écoute, Sens de l'organisation, Empathie	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction à la réception
Critères 2	Rapidité du check-in/check-out
Critères 3	Taux de résolution des plaintes
Relations et Interactions	Interaction étroite avec le personnel de la réception, les clients, et les autres départements de l'hôtel.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement de bureau d'hôtel. Travail par roulement, y compris les week-ends et jours fériés.
Evolution professionnelle	Chef de réception

Majordome

Rubriques	Majordome
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Majordome
Code de référence	NA-12
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Etre aux petits soins de son hôte et veiller au bien être constant du client.
Activités	Le Majordome est la coordination entre le client et les différents services de l'hôtel. Il effectue les réservations pour le compte du client, gère les appels téléphoniques et transmet le message. Il renseigne son hôte sur les services proposés par l'établissement ainsi que les activités culturelles, sportives ou touristiques. Il note les habitudes du client pour le servir au mieux
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens de l'esthétique et du détail, discrétion, inspiré la confiance
Compétences Commerciales	Valoriser les points de vente de l'établissement
	Faire du cross and up selling
	Répondre à une objection client
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Intraitable lors du service, respect du timing
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	Expression écrite et orale irréprochable
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Disponibilité, empathie, courtoisie	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer avec l'ensemble des services
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.
	Possibilité d'exercer d les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Assistante gouvernante, Gouvernante

Concierge

Rubriques	Concierge
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Concierge
Code de référence	CC-13
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Répondre au mieux aux demandes client tout en gérant les relations avec les prestataires extérieurs.
Activités	Il traite les mails et effectue les réservations pour les clients. Le concierge prépare les briefs aux clients sur l'organisation de leur séjour, anticipe les demandes. Il veille à promouvoir les points de vente de l'établissement.
Compétences Soft Skills Re- quises	Réactivité, discrétion, débrouillardise
Compétences Commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement
	Faire du cross and up selling
	Répondre à une objection client
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect du timing lors du traitement des demandes
Motivation personnelle,	Propension naturelle au service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	Expression écrite et orale irréprochable
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Disponibilité, écoute active	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer avec l'ensemble des services
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité d'exercer d les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef concierge

Standardiste

Rubriques	Standardiste
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Standardiste
Code de référence	STD-14
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Gérer les appels et transférer le message au service compétent
Activités	La standardiste gère les appels et les transfère à la personne ou au service approprié. Elle met à jour le dossier et le répertoire téléphonique de l'établissement. Elle collabore avec le personnel du front office et exerce les activités administratives y afférentes.
Compétences Soft Skills Re- quis	Ecoute active, autonomie, capacité de persuasion
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement
	Faire du cross and up selling
	Répondre à une objection client
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Se limiter l'aspect strictement professionnel de la fonction
Motivation personnelle,	Propension naturelle au service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication téléphonique	Expression orale irréprochable
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Aisance relationnelle	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations
Critères 3	Taux de transformation
Relations et Interactions	Collaborer avec l'équipe de la réception
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.
	Possibilité d'exercer d les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Réceptionniste, Team leader

Chasseur

Rubriques	Chasseur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chasseur
Code de référence	CHR-15
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Effectuer des courses à l'extérieur de l'hôtel pour le compte des clients
Activités	Le chasseur facilite le séjour des clients et satisfait leurs demandes. Il répond tous besoins de courses extérieures: messages, courrier, réservations, taxis, portage de paquets... il aide aussi les nouveaux arrivants dès leur descente de voiture, à prendre leurs bagages et les diriger vers la réception.
Compétences Soft Skills Re- quises	Discrétion, efficacité, diplomatie
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement
	Répondre à une objection client
Compétences en self management	
Auto - Management	
Autodiscipline	Réaliser convenablement les courses qui lui sont attribuées
Motivation personnelle,	Propension naturelle au service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement et faire preuve aussi d'écoute active
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Aisance relationnelle	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer avec l'équipe de la réception
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.
	Possibilité d'exercer d les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Concierge, Réceptionniste

Bagagiste

Rubriques	Bagagiste
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Bagagiste
Code de référence	BG-16
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Prendre en charge les bagages à l'arrivée et au départ du client
Activités	Avec précaution et attention, le bagagiste décharge les bagages, place les affaires du client sur un chariot à bagages en respectant, un placement prédéfini (lourd et volumineux en dessous, petit et fragile au-dessus) et les consignes éventuelles de la clientèle ou du Concierge. Selon les priorités, il classe et place les chariots dans la bagagerie et attend l'aval de la réception pour leur transport en chambre. Il monte et dépose les bagages dans la chambre et s'assure que toutes les demandes ont été satisfaites. Il profite pour réaliser un fast check in, en cas d'oubli ou de défaillance, il alerte le service concerné.
Compétences Soft Skills Requises	Dynamisme, altruisme, réactivité, avenant
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement
	Répondre à une objection client
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Discret lors du transport des bagages
Motivation personnelle,	Propension naturelle au service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement et faire preuve aussi d'écoute active
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Discrétion, Aisance relationnelle	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer avec l'équipe de la réception
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité d'exercer d les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Concierge, Réceptionniste

Portier

Rubriques	Portier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Portier
Code de référence	PT-17
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Accueillir les clients et filtrer les entrées au sein de l'établissement
Activités	Le portier se charge de l'ouverture et la fermeture des portes de l'établissement. Il accueille des clients dès leur sortie de véhicule, en ouvrant une porte, en saluant et en souhaitant la bienvenue au nom de l'établissement. Il met en application de la charte interne de l'établissement en acceptant ou en refusant le droit d'accès. Il contrôle l'identité des clients dans les situations qui l'exigent. Le portier aide spontanément le client, l'accompagne, le guide, le conseiller ou prendre en compte l'une de ses suggestions ou l'un de ses désirs et le transmettre au personnel compétent.
Compétences Soft Skills Requises	Self contrôle, Sens de l'initiative, réactivité
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
	Répondre à une objection client si besoin il y a
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respecter toute personne se présentant à l'entrée de l'établissement
Motivation personnelle,	Propension naturelle au service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement et faire preuve aussi d'écoute active
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Aisance relationnelle	
Indicateurs de Performance	
Critère	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer avec l'équipe de la réception
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier., Possibilité d'exercer d les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Concierge, Réceptionniste

Voiturier

Rubriques	Voiturier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Voiturier
Code de référence	BG-18
Service / Département	Accueil-Réception
Finalité / Mission du Poste	Stationner et prendre en charge les véhicules des clients
Activités	Le voiturier réceptionne le client à son arrivée et à son départ de l'établissement. Il gère le parking, contrôle les véhicules, les lieux et fait des rondes de détection et de prévention de risques. Il supervise le stationnement des véhicules dans le parking de l'établissement et y gare les véhicules des clients. Le voiturier est amené à réaliser des tâches annexes (informer les clients sur les points de vente de l'établissement...)
Compétences Soft Skills Re- quises	Réactivité, diplomate
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
	Répondre à une objection client si besoin il y a
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Faire preuve d'attention et de précaution en utilisant le véhicule.
Motivation personnelle,	Propension naturelle au service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement et faire preuve aussi d'écoute active
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol Intermédiaire
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Discrétion, Aisance relationnelle	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer avec l'équipe de la réception
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.
	Possibilité d'exercer d les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Concierge, Réceptionniste

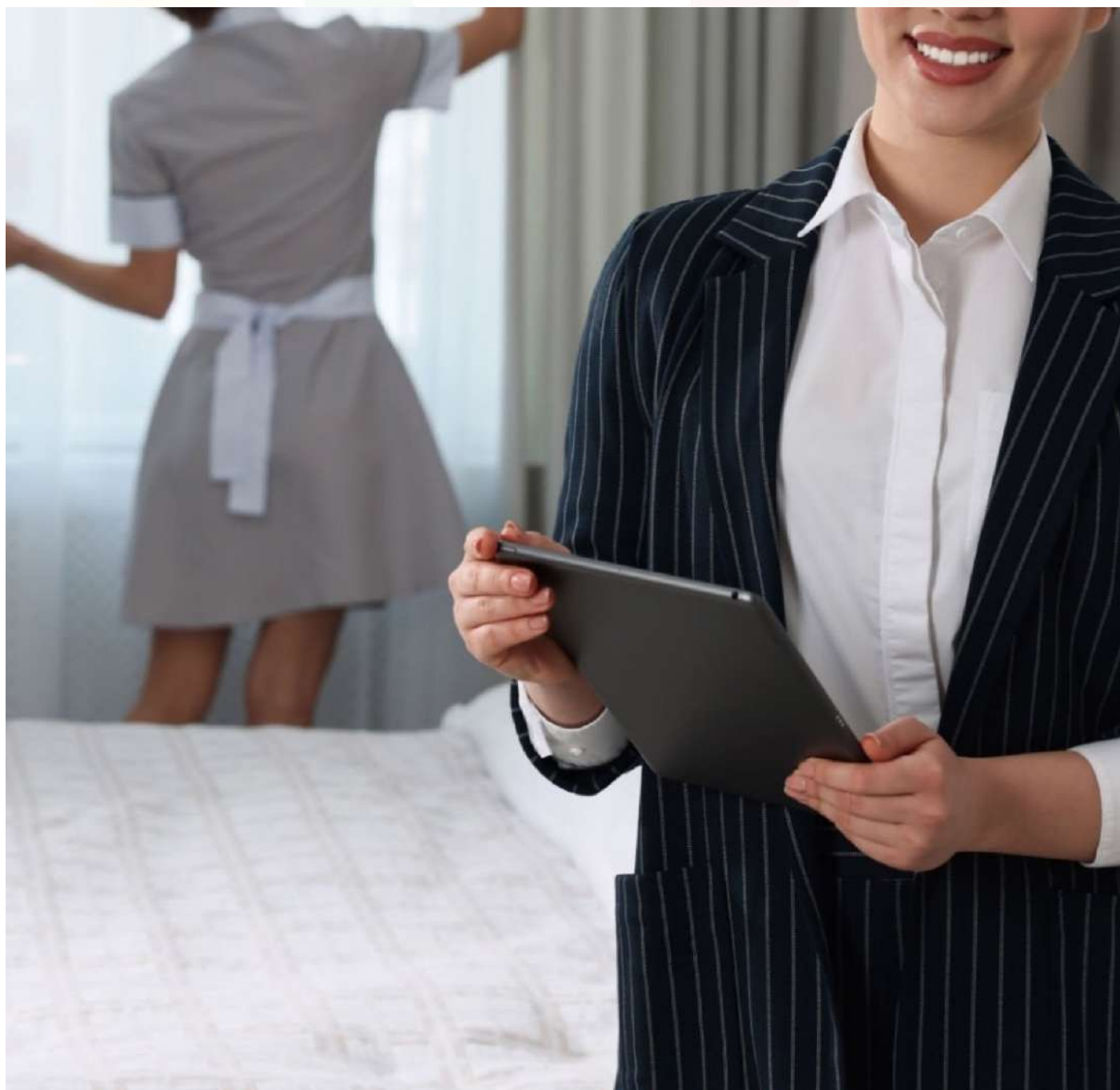


Etage

Gouvernante

Rubriques	Gouvernante
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Gouvernante
Code de référence	GVT-001
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Veiller constamment à l'entretien et à la propreté des chambres et des espaces communs
Activités	La gouvernante encadre, organise et contrôle le personnel d'entretien des chambres, sanitaires et parties communes de l'établissement. Elle veille aussi personnellement à la propreté et à l'agencement des installations. Elle assure le renouvellement de l'outillage de ménage, la gestion des stocks de produits et de fournitures après inventaire. Elle chapote aussi la buanderie. La gouvernante répartit le travail de son équipe, en fonction des arrivées et départs des clients. Elle joue aussi un rôle de formatrice pour le personnel et participe à son recrutement.
Compétences Soft Skills Requises	Acuité au niveau du Contrôle terrain, Gestion du temps, Travail d'équipe
Compétence Commerciale	Vendre une chambre et ses attributs à de potentiels clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité et l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département étage
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer la qualité des installations.
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	

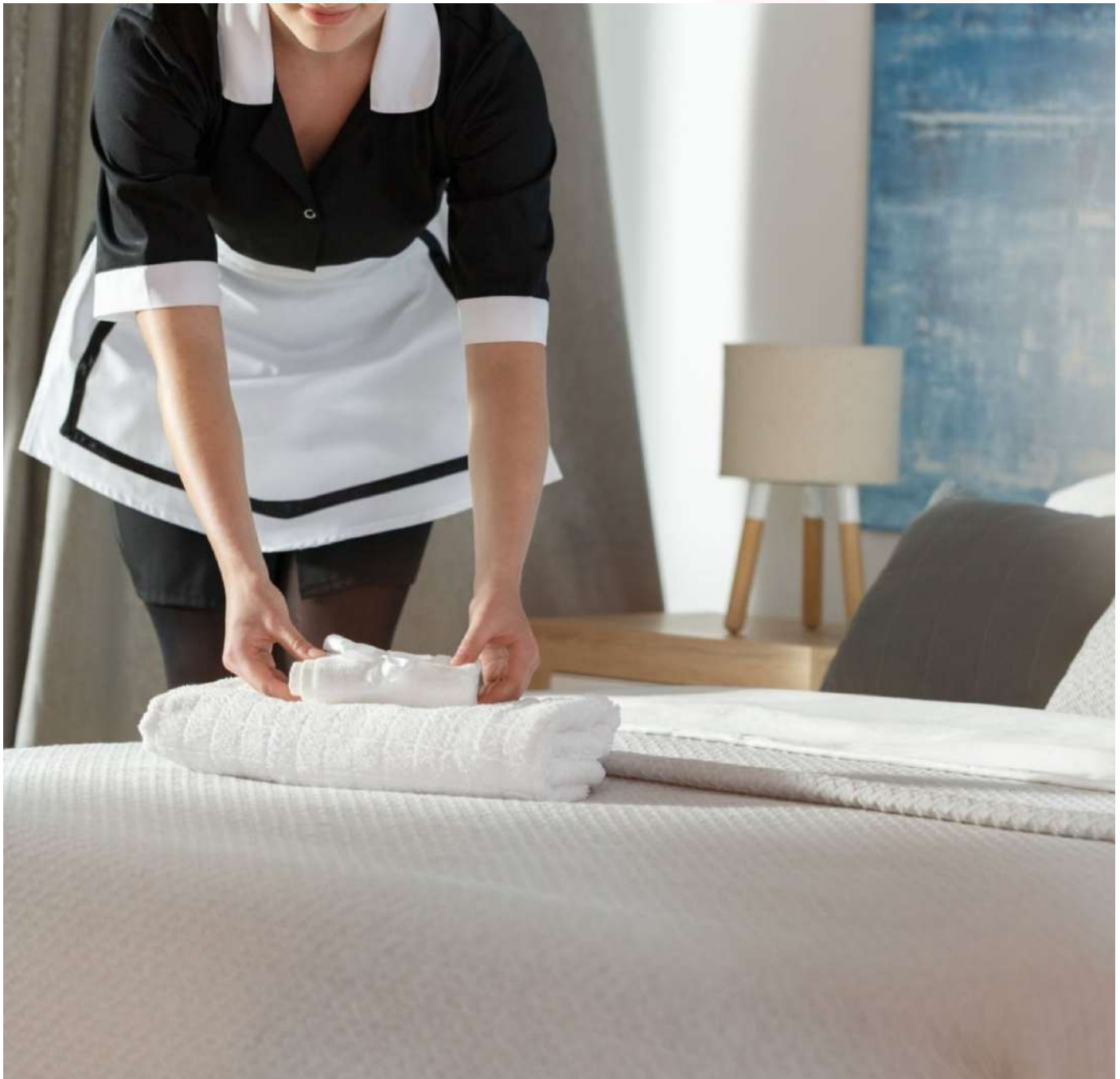
Autres Soft Skills	
Dévouement	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations et leur nature
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les directeurs d'autres départements, le personnel d'étage. Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, souvent rapide. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur d'hébergement, Directeur général



Assistante Gouvernante

Rubriques	Assistante Gouvernante
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Assistante Gouvernante
Code de référence	AGVT-002
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Coordonner et contrôler les activités de l'étage
Activités	Elle suit l'état des stocks, identifie les besoins en approvisionnement et établir les commandes et les inventaires. Elle élabore les plannings et intervient auprès des clients pour des demandes particulières. Elle organise et coordonne aussi le service de la lingerie. Elle établit les contrats auprès de sociétés de nettoyage, de blanchisserie, ... et vérifie l'exécution des commandes et des prestations. Elle s'assure que le nettoyage, la désinfection et le rangement des chambres et parties communes soient réalisés en fonction des standards imposés
Compétences Soft Skills Re- quises	Acuité au niveau du Contrôle terrain, Gestion du temps, Travail d'équipe
Compétence Commerciale	Vendre une chambre et ses attributs à de potentiels clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité et l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département étage
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement...	

Autres Soft Skills	
Dévouement	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations et leur nature
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les directeurs d'autres départements, le personnel d'étage. Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, souvent rapide. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Gouvernante Générale



Responsable buanderie

Rubriques	Responsable buanderie
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable buanderie
Code de référence	RBD-003
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Organiser et contrôler les activités de la buanderie.
Activités	Il réalise régulièrement l'inventaire au niveau du stock (produits) et remonte les défaillances techniques. Il suit avec minutie les opérations de tri, du lavage, du séchage, du pliage
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du détail, minutie
Compétence Commerciale	Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité et l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec ses équipes et les autres services
Encouragement et mentorat	Former continuellement ses collaborateurs
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Autonomie, réactivité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations et leur nature
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec la gouvernante. Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, souvent rapide. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Assistante Gouvernante

Coordinatrice Housekeeping

Rubriques	Coordinatrice Housekeeping
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Coordinatrice Housekeeping
Code de référence	CHK-004
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Etre responsable du bon déroulé des opérations journalières.
Activités	La coordinatrice Housekeeping répond aux sollicitations téléphoniques de tous les services. Elle co planifie le programme des femmes de chambres avec sa hiérarchie. elle contrôle et suit l'exécution des tâches quotidiennes. Elle contrôle aussi le matériel et les stocks. Elle répond aux demandes clients.
Compétences Soft Skills Re- quises	Acuité au niveau du Contrôle terrain, Gestion du temps, Travail d'équipe, Organi- sation
Compétence Commerciale	Vendre une chambre et ses attributs à de potentiels clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de la gouvernante
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité et l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Réactivité, Proactivité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de satisfaction client
Critères 2	Nombres de réclamations et leur nature
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec la gouvernante et les femmes de chambre
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, souvent rapide. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Assistante gouvernante, Gouvernante Générale

Femme de chambre / Valet de chambre

Rubriques	Femme de chambre / Valet de chambre
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Femme de chambre / valet de chambre
Code de référence	FVC-005
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Assurer la remise à neuf de chaque chambre et des parties communes
Activités	Elle fait le ménage des chambres, de les ranger et les mettre en ordre en respectant les espaces et les objets des clients,. Elle assure l'hygiène des parties communes aux étages tels que les couloirs, escaliers, ascenseurs, bureaux, vestiaires.
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation, rapidité d'exécution, efficacité
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
	Répondre à une objection client si besoin il y a
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Etre efficace et ne pas s'immiscer dans les affaires personnelles du client (utilisation de ses produits, fouilles...°
Motivation personnelle,	Avoir le sens du service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement et faire preuve aussi d'écoute active
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Discrétion, Aisance relationnelle	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Temps de remise en l'état moyen
Critères 2	Qualité de remise en l'état
Critères 3	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer entre coéquipiers
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, Rythme de travail et posture requérant une très bonne condition physique.
	Possibilité d'exercer les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Assistante gouvernante

Agent de Buanderie

Rubriques	Agent de Buanderie
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Agent de Buanderie
Code de référence	AB-006
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	S'occuper du tri, du lavage, du séchage, du pliage des serviettes et d'autres types de linge
Activités	L'agent de buanderie se charge dans un premier temps de trier le linge, charger la lessiveuse et après la décharger Il met le linge dans la sècheuse. Après l'avoir retiré, il passe à l'opération de pliage.
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation, efficacité
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
	Répondre à une objection client si besoin il y a
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Etre efficace dans l'exécution des tâches
Motivation personnelle,	Avoir de l'appétence pour les affaires soignées et bien entretenues
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement et faire preuve aussi d'écoute active
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Discrétion	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Qualité de nettoyage
Critère 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer entre coéquipiers
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, Rythme de travail et posture requérant une très bonne condition physique.
	Possibilité d'exercer les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable buanderie

Valet de vitres

Rubriques	Valet de vitres
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Valet de vitres
Code de référence	VV-007
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Nettoyer les vitres
Activités	Muni d'un seau rempli de solution lavante, le valet de vitres applique le produit nettoyant sur les glaces, vitrines, miroirs, carreaux, intérieurs et extérieurs à l'aide d'une éponge ou d'une raclette. Il utilise une perche ou une échelle lorsque la surface concernée est trop grande ou trop haute. Avec un grattoir, il enlève les taches les plus résistantes. Il procède ensuite au rinçage de la vitre avec une autre raclette. Il utilise plusieurs sortes d'éponges, mais c'est avec un tissu ou une peau de chamois qu'il réalise la finition du nettoyage.
Compétences Soft Skills Re- quises	Patience, minutie
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
	Répondre à une objection client si besoin il y a
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Etre efficace dans l'exécution des taches en appliquant strictement les normes de sécurité
Motivation personnelle,	Avoir de l'appétence pour les affaires soignés et bien entretenus
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Sens du relationnel	
Indicateurs de Performance	
Critère	Qualité de nettoyage
Relations et Interactions	Collaborer entre coéquipiers
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, Rythme de travail et posture requérant une très bonne condition physique.
	Possibilité d'exercer les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Valet de chambre , coordinateur Housekeeping

Fleuriste

Rubriques	Fleuriste
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Fleuriste
Code de référence	FL-008
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Créer une disposition florale en fonction de la culture de l'établissement et des besoins du client
Activités	Le fleuriste réceptionne, nettoie et applique les procédures de conservation des fleurs. Il arrose et coupe les fleurs et arbustes.. il conseille aussi la gouvernante pour les événements spéciaux au sein de l'établissement. Il proposera des thèmes en fonction des besoins clients
Compétences Soft Skills Re-quis	Créativité, sens de l'esthétique
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement
	Répondre à une objection client
	Faire du cross and up selling
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des attentes client
Motivation personnelle,	Appétence pour le détail
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	Expression orale irréprochable
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maitrise du PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Organisation, disponibilité,	
Indicateurs de Performance	
Critère	Réclamations client
Relations et Interactions	Collaborer entre avec la gouvernante
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, Possibilité d'exercer les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Presseur

Rubriques	Presseur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Presseur
Code de référence	PR-009
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Assurer le repassage du linge
Activités	Le presseur prépare et organise les vêtements à repasser, notamment les chemises, pantalons, robes, costumes, serviettes, draps... Il utilise les machines à repasser, les calandres et les machines de nettoyage à sec pour repasser et presser les vêtements. Il repère aussi les taches et les imperfections sur le linge et les traite si nécessaire. Il vérifie que les vêtements sont pliés et rangés correctement.
Compétences Soft Skills Requises	Attentif aux détails, minutie
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
	Répondre à une objection client si besoin il y a
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Réaliser les taches avec précision
Motivation personnelle,	Avoir de l'appétence pour les affaires soignés et bien entretenus
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement et faire preuve aussi d'écoute active
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Qualité de repassage
Critère 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer entre coéquipiers
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, le travail peut parfois être physique, avec le port de charges lourdes. Possibilité d'exercer les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Superviseur de pressing

Plieur

Rubriques	Plieur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Plieur
Code de référence	PL-010
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Charger exclusivement de plier le linge
Activités	Le plieur réceptionne le linge, tels que les serviettes et les draps, et les trier en fonction de leur type et de leur taille. Il utilise les techniques appropriées pour plier les serviettes de différentes formes, comme les pliages en éventail, en fleur, en cygne...Il plie les draps en utilisant des méthodes spécifiques afin d'obtenir des plis nets et réguliers. Il veille à ce que le linge plié soit rangé dans un lieu approprié de manière organisée.
Compétences Soft Skills Re- quises	Attentif aux détails, minutie
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
	Répondre à une objection client si besoin il y a
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	Réaliser les tâches avec précision
Motivation personnelle,	Avoir de l'appétence pour les affaires soignées et bien entretenues
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement et faire preuve aussi d'écoute active
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Rapidité d'exécution, Organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Qualité de pliage (nuage de plis)
Critère 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer entre coéquipiers
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, le travail peut parfois être physique, en restant longtemps debout Possibilité d'exercer les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Superviseur de pressing

Mini bar Controller

Rubriques	Mini bar Controller
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Mini bar Controller
Code de référence	MBC-011
Service / Département	Etage
Finalité / Mission du Poste	Gérer les mini bars au sein des chambres de l'établissement
Activités	Le Mini Bar Controller vérifie régulièrement l'état du mini bar dans chaque chambre de l'établissement. Il contrôle et recharge les produits et boissons du mini bar en fonction des besoins et des demandes des clients. Il établit des listes de produits manquants et les transmette au service des achats pour approvisionnement. Il contrôle les stocks et mettre à jour les inventaires des minibars tout en effectuant des rapports sur leurs états et ventes. Il en assure la propreté et l'hygiène
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du service, organisation, rigueur
Compétences commerciales	Mettre en avant les points de vente de l'établissement
	Répondre à une objection client
	Faire du cross and up selling
Compétences en self management	
Auto- Management	
Autodiscipline	S'évertuer à servir le client et éviter toute indiscretion
Motivation personnelle,	Avoir sens de l'hospitalité
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes.
Communication	
Communication interpersonnelle	S'exprimer correctement et faire preuve aussi d'écoute active
Gestion de conflits	Être orienté solution
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombres de réclamations
Relations et Interactions	Collaborer entre l'ensemble des services de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier, Possibilité d'exercer les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Contrôleur F&B, Contrôleur Recettes



Restauration

Directeur de la restauration

Rubriques	Directeur de la restauration
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur de la restauration
Code de référence	DR-001
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Diriger, coordonner et superviser l'ensemble des activités de la restauration et le personnel y afférent
Activités	Le directeur de la restauration développe la rentabilité du restaurant, il élabore et contrôle le budget de fonctionnement de chaque point de vente (restaurant, bar, room service, banquet) gère les achats, participe à la création de la carte et à la fixation des prix des menus en collaboration avec le chef de cuisine et le directeur de l'hôtel. il leade l'ensemble de son personnel et assure le recrutement du département.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité à fédérer, Aisance relationnelle, Travail d'équipe, Gestion du temps
Compétences Commerciales	Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client
	Identification des opportunités de marché et des segments de clientèle.
	Élaboration de stratégies de prix et de forfaits attractifs.
	Surveillance et optimisation de la fidélisation client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité, l'expérience client, appétence pour diverses cuisines
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer la qualité des installations et des menus.
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)

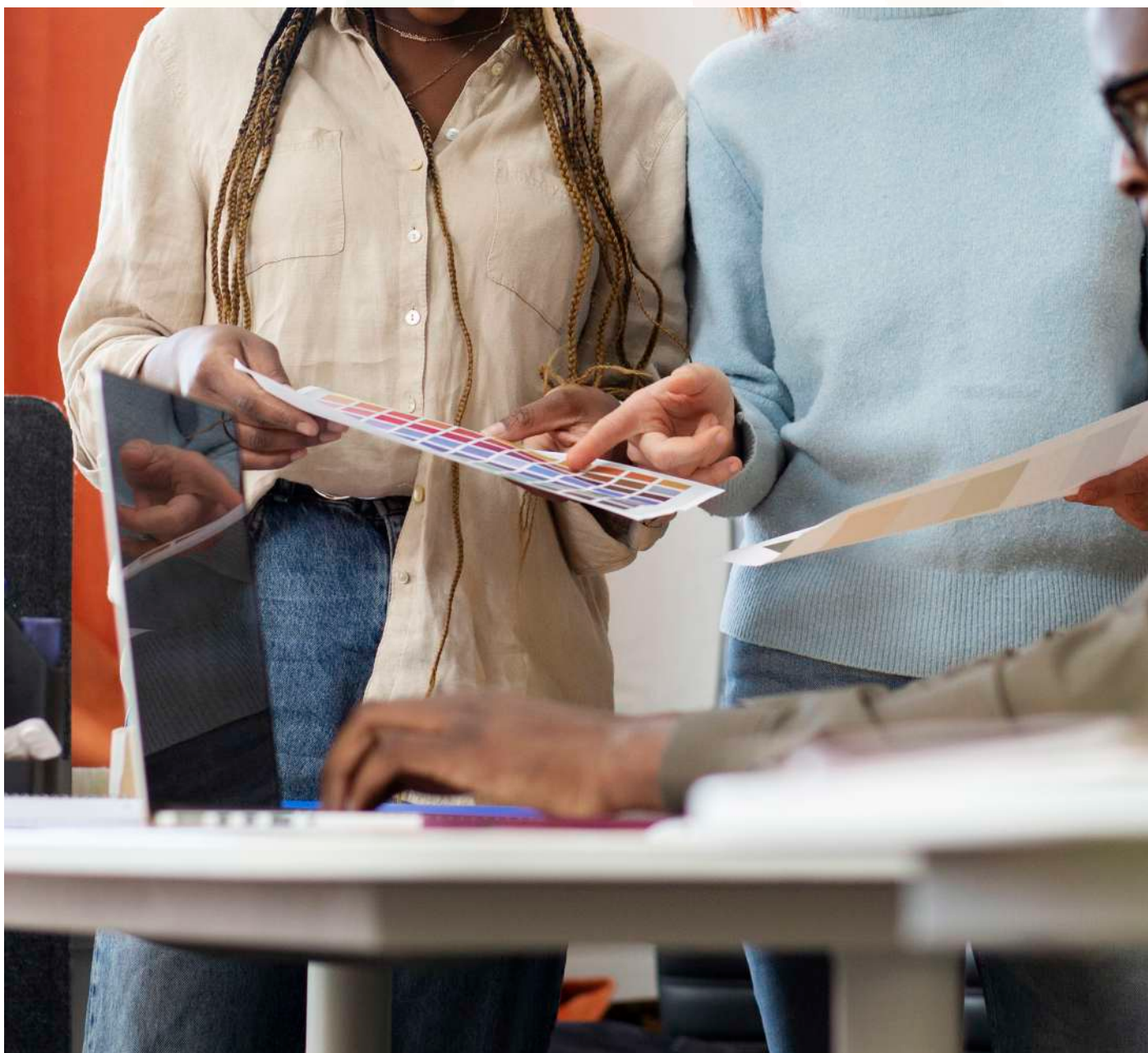
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Leadership, intelligence émotionnelle, disponibilité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Chiffre d'affaire réalisé
Critères 2	Qualité du service
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef exécutif et les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur général



Coordinateur F&B

Rubriques	Coordinateur F&B
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Coordinateur F&B
Code de référence	CFB-002
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Participer l'organisation des services et concourir à la bonne coordination des différentes équipes.
Activités	Le coordinateur F&B supervise l'organisation d'un séminaire, d'un banquet, d'une réception : commande de produits, , besoin en « extras », matériel, Il chapote aussi la gestion des stocks de marchandises, boissons, produits et réalise les inventaires. Il prend les réservations et préparer les plans de salle, il transmet les informations ascendantes et descendantes, et les consignes. Il participe à la gestion administrative du restaurant au recrutement du personnel.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité à fédérer, Aisance relationnelle, Travail d'équipe, Gestion du temps
Compétences Commerciales	Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client
	Identification des opportunités de marché et des segments de clientèle.
	Surveillance et optimisation de la fidélisation client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives du directeur de la restauration
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité, l'expérience client, appétence pour diverses cuisines
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)

Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
intelligence émotionnelle, disponibilité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Chiffre d'affaire réalisé
Critères 2	Qualité du service
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec Le directeur de la restauration, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur de la restauration



Maître d'hôtel

Rubriques	Maître d'hôtel
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Maître d'hôtel
Code de référence	MH-003
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Accueillir les clients, gérer le service en salle.
Activités	Le maître d'hôtel installe les clients à table et les conseille sur le choix des plats et les suggestions du jour avec détail et précision. Il prend aussi la commande. Il orchestre minutieusement le travail des commis, des chefs de rang afin de garantir le bon déroulement du service. Il décèle les actions à corriger, et s'assure que chaque client est satisfait. Il participe au recrutement et à la formation de son équipe.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du service, Aisance relationnelle, gestion d'équipe
Compétences Commerciales	Vendre les points de vente et les menus proposés
	Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle
	Fidéliser les clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Mettre le client au centre des opérations du restaurant
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité, l'expérience client, appétence pour diverses cuisines
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Leadership, disponibilité, Empathie, diplomatie	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Qualité du service
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur de la restauration et le personnel de la cuisine et du restaurant
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur de la restauration

Room service manager

Rubriques	Room Service Manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Room Service Manager
Code de référence	RSM-004
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Gérer les opérations du room service
Activités	Il met en place les procédures en assurant son amélioration. Il organise les planings et participe aussi à l'activité quotidienne en prenant les commandes et en servant en chambre. Il suit et analyse la productivité de ses collaborateurs, les réclamations client, et le chiffre d'affaire de son service. Il veille au respect des standards de l'établissement.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du service, Aisance relationnelle, discrétion, Leadership
Compétences Commerciales	Vendre les points de vente et les menus proposés
	Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle
	Fidéliser les clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Mettre le client au centre des opérations
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité, l'expérience client, appétence pour diverses cuisines
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Disponibilité, dynamisme,	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Qualité du service
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur de la restauration et le personnel de la cuisine et du restaurant
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Maître d'hôtel, Directeur restauration

Chef de Rang

Rubriques	Chef de Rang
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chef de Rang
Code de référence	CR-005
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Etre au service du client et encadrer les commis de rang
Activités	Le chef de rang vérifie que rien ne manque lors de la mise en place des tables. Il gère un carré, un ensemble de tables bien précis. Il réalise le service à table et débarrasse aidé par des commis. il répond aux questions des clients. À la fin du repas, il s'assure de la satisfaction des clients, effectue l'addition et encaisse leur règlement.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du service, Aisance relationnelle, gestion d'équipe
Compétences Commerciales	Vendre les menus proposés
	Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle
	Fidéliser les clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Mettre le client au centre des opérations du restaurant
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité, l'expérience client, appétence pour diverses cuisines
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Flexibilité, Empathie, diplomatie	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Qualité du service
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le maître d'hôtel et le personnel de la cuisine et du restaurant
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. emploi plutôt physique qui nécessite d'être debout, Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Maitre d'hôtel

Demi-Chef de Rang

Rubriques	Demi-Chef de Rang
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Demi-Chef de Rang
Code de référence	DCR-006
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Assister le chef de rang dans ses tâches, notamment en prenant les commandes, en servant les clients et en coordonnant le service.
Activités	Le Demi Chef de rang nettoie et met en place la salle de restaurant, dresse les tables, accueille les clients, prend les commandes et traite les bons. il présente, effectue le service des plats aux clients et assure le débarrassage. Il établit et encaisse les additions. Il guide aussi le travail des commis de rang
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du service, Aisance relationnelle, gestion d'équipe
Compétences Commerciales	Vendre les menus proposés
	Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle
	Fidéliser les clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Mettre le client au centre des opérations du restaurant
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité, l'expérience client, appétence pour diverses cuisines
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Flexibilité, Empathie, diplomatie	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Qualité du service
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le maitre d'hôtel et le personnel de la cuisine et du restaurant
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Emploi plutôt physique qui nécessite d'être debout. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de rang, Maître d'hôtel

Chef barman

Rubriques	Chef barman
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chef barman
Code de référence	CB-007
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Assurer la gestion du bar
Activités	Le chef barman gère le stock et l'approvisionnement en boissons. Il rédige la carte des cocktails. Il accueille et conseille la clientèle. Il prépare les boissons commandées. Il facture et encaisse les commandes. Il veille à la satisfaction des clients. Il gère la formation, le planning et la répartition des tâches de son équipe
Compétences Soft Skills Re- quises	Créativité, Aisance relationnelle,
Compétences Commerciales	Vendre la carte à boisson
	Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle
	Fidéliser les clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Mettre le client au centre des opérations
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité, l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Empathie, diplomatie	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Qualité du service
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur de la restauration
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Emploi plutôt physique qui nécessite d'être debout. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Barista

Rubriques	Barista
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Barista
Code de référence	BA-008
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Réaliser les boissons à base de café
Activités	Le Barista prépare et sert différentes boissons à base de café selon la demande du client. Il leur explique les particularités de chaque café : variétés, origines, terroirs et torréfaction... si demander. Il entretient correctement tout le matériel, prend les commandes, répond aux questions et préoccupations. Il gère l'approvisionnement et la disponibilité des ingrédients (café, lait, sirops...).
Compétences Soft Skills Re- quises	Créativité, sens de l'esthétique et du détail
Compétences Commerciales	Vendre la carte à boisson
	Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle
	Fidéliser les clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Mettre le client au centre des opérations
Motivation personnelle,	Passion pour le café et ses saveurs, l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef barman et le directeur de la restauration
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Emploi plutôt physique qui nécessite d'être debout. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef Barman

Sommelier

Rubriques	Sommelier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Sommelier
Code de référence	SOM-009
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Charger de la sélection et du service des vins
Activités	Il choisit les crus en accord avec la carte et le standing de l'établissement. Il négocie avec les fournisseurs et effectue les commandes. Il vérifie l'état des bouteilles et leur étanchéité lors de la livraison. Il veille aux bonnes conditions de stockage des bouteilles. Il informe sur les crus disponibles, fait des préconisations de consommation et sert le client. Il surveille l'offre des vins du point de vue de la satisfaction du client et apporter les modifications nécessaires
Compétences Soft Skills Re- quises	Excellentes capacités perceptives, gustatives et olfactives , capacité de persuasion, Aisance relationnelle
Compétences Commerciales	Vendre la carte à vins
	Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle
	Fidéliser les clients
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Mettre le client au centre des opérations
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité, l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Travail en équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef de cuisine, le directeur de la restauration
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef Sommelier

Hôtesse d'accueil

Rubriques	Hôtesse d'accueil
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Hôtesse d'accueil
Code de référence	HA-10
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Charger d'accueillir les clients
Activités	L'hôtesse d'accueil reçoit les clients. Elle recherche les informations ou trouve les interlocuteurs en fonction de la demande client. Elle gère aussi le standard téléphonique.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens de l'accueil, écoute active, diplomatie
Compétences Commerciales	Vendre les points de vente de l'établissement si demander,
	Répondre à une objection
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Expression orale irréprochable
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité, l'accueil et l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Courtoisie, organisation, esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Temps d'attente client
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec l'équipe de la restauration
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Métier nécessitant une bonne capacité physique (Rester debout) Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Assistante-réceptionniste, réceptionniste, commis de rang

Barman

Rubriques	Barman
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Barman
Code de référence	BM-11
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Réaliser les boissons en fonction de la demande du client
Activités	Le barman suit l'état des stocks et identifie les besoins en approvisionnement. Il effectue l'inventaire des besoins journaliers. Il réalise la mise en place des produits et matériels selon les procédures de travail établies Il accueille le client et prépare les boissons selon les fiches techniques établies. Il sert le client au comptoir, en salle, en terrasse / lounge et par la suite procède à la facturation et à l'encaissement des consommations. Il s'enquiert de la satisfaction des clients. Il effectue le débarrassage des tables, du comptoir et effectue l'entretien et le nettoyage du bar. Il effectue la plonge de la verrerie.
Compétences Soft Skills Re- quises	Rapidité d'exécution, Aisance relationnelle, diplomatie
Compétences Commerciales	Valoriser et vendre la carte à boissons
	Répondre à une objection du client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Mettre le client au centre des opérations
Motivation personnelle,	Sens du service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef Barman
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Métier nécessitant une bonne capacité physique (Rester debout) Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef Barman

Commis de rang

Rubriques	Commis de rang
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Commis de rang
Code de référence	CR-12
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Participer au bon déroulement du service.
Activités	Le commis de rang s'occupe des tâches de nettoyage, mise en place et du dressage des tables du restaurant. Il organise et entretient les offices avant et après chaque service, Il participe au bon déroulement du service en effectuant les tâches confiées par le Chef de Rang. Il sert les clients, et exécute les tâches de soutien. Il débarrasse les tables, réalise la mise en place pour le prochain service et range le matériel de service.
Compétences Soft Skills Requises	Rapidité d'exécution, discipline, écoute active
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des directives du chef de rang
Motivation personnelle,	Intérêt marqué pour la restauration et le service en général
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe, Disponibilité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Qualité de service
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef de rang
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de rang

Commis barman

Rubriques	Commis barman
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Commis barman
Code de référence	CB-13
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	S'assurer que le barman dispose de tout ce dont il a besoin pendant le service
Activités	Le commis barman nettoie les comptoirs et les meubles. Il nettoie aussi les verres, les couverts et la vaisselle. Il presse les agrumes et prépare les garnitures. Il remplit les bacs à glace. Il sort les poubelles et le recyclage pendant le service. Il maintient le bar bien approvisionné à tout moment. Il prépare aussi les boissons sous la coupole du barman.
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation, proactivité, gestion de la pression
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des directives du Barman
Motivation personnelle,	Sens du service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe, capacité d'adaptation	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Qualité de service
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le barman
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Métier nécessitant une bonne capacité physique et le port des charges lourdes. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Barman

Commis débarrasseur

Rubriques	Commis débarrasseur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Commis débarrasseur
Code de référence	CD-14
Service / Département	Restauration
Finalité / Mission du Poste	Monter, nettoyer et débarrasser les tables en vue de répondre aux exigences de l'établissement et de la clientèle.
Activités	Le commis débarrasseur assure le transfert de la vaisselle via les plateaux ou les chariots vers cuisine. Il débarrasse la table après le départ du client. Il l'essuie et remplace les nappes, les napperons et les serviettes de table. Il vide les cendriers et porte la vaisselle sale à la plonge. Il dresse la table. Il veille à l'approvisionnement et à la propreté générale des espaces de service.
Compétences Soft Skills Re- quises	Rapidité d'exécution, sens de l'initiative, gestion de la pression
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des directives du chef de rang
Motivation personnelle,	Sens du service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Dynamisme, Sens de l'organisation	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Temps moyen de débarrassage
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef de rang
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Commis de rang



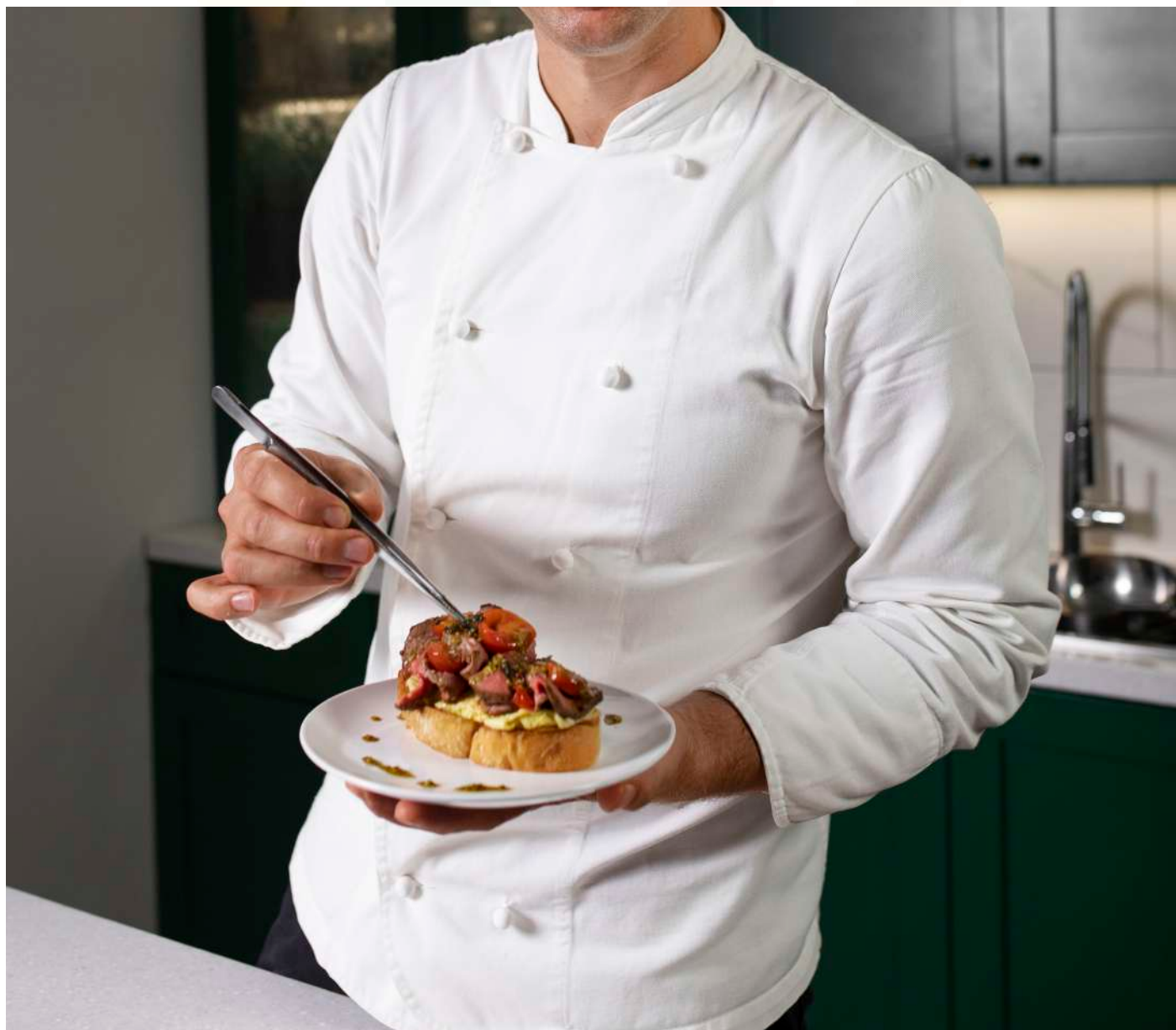
Cuisine



Chef exécutif

Rubriques	Chef exécutif
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chef exécutif
Code de référence	CHE-001
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Assurer la bonne marche des opérations en cuisine.
Activités	Le chef exécutif prévoit et dirige la préparation des activités culinaires. Il modifie les menus ou en crée de nouveaux en collaboration avec le directeur de la restauration. Il estime les besoins, coûts en aliments et des plats. Il gère les achats et réparations d'équipements. Il résout les problèmes ou les réclamations de son service. Le chef exécutif donne par moment une touche finale aux plats préparés. Il veille au respect de la réglementation en matière de nutrition, d'hygiène et des normes de sécurité. Il recrute et forme son personnel
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité à déléguer et à fédérer, créativité , Prise de décision
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Élaboration de stratégies de prix des plats
	Vendre ses plats
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes d'hygiène et de sécurité.
Motivation personnelle,	Appétences pour les nouvelles tendances culinaires
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer la qualité des mets
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)

Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Leadership, curiosité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Maîtrise du food cost
Critères 2	Qualité des plats
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur de la restauration et les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Progression dans des établissements de taille importante et de haut standing



Sous-chef exécutif

Rubriques	Sous-chef exécutif
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Sous-chef exécutif
Code de référence	SCHE-002
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Aider le chef exécutif à gérer les activités quotidiennes en cuisine
Activités	Le sous-chef exécutif prépare, cuisine et présente les plats selon les normes de l'établissement. Il supervise le travail de la brigade de cuisine et garantit que tous les plats sont préparés et présentés selon les recettes. Représentant le chef lorsqu'il est absent, il commande les denrées alimentaires, vérifie les stocks et supervise la gestion du garde-manger. Il veille à ce que la cuisine respecte les normes HACCP et de sécurité. Il attribue les tâches et gère le planning du personnel. Il veille à la formation du personnel et au développement de l'équipe.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité à déléguer et à fédérer, créativité, Prise de décision
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Élaboration de stratégies de prix des plats
	Vendre ses plats
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes d'hygiène et de sécurité.
Motivation personnelle,	Appétences pour les nouvelles tendances culinaires
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer la qualité des mets
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Leadership, travail d'équipe, Flexibilité	

Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Leadership, travail d'équipe, Flexibilité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Maîtrise du food cost
Critères 2	Qualité des plats
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef exécutif, le directeur de la restauration et les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef exécutif



Chef Pâtissier

Rubriques	Chef Pâtissier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chef Pâtissier
Code de référence	CPA-003
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Charger de la réalisation des gâteaux, des confiseries, des viennoiseries, des chocolats ou encore des petits fours.
Activités	Le chef pâtissier conçoit et réalise des desserts. Il effectue des commandes, réalise les inventaires. Il gère tout le processus de production, de la préparation de la matière première à la décoration en passant par la cuisson et le montage. Il crée des gâteaux, des confiseries, des viennoiseries ou encore des chocolats, à la demande du chef exécutif.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité à déléguer, Créativité, Précision, Sens de l'esthétique
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Élaboration de stratégies de prix des plats
	Vendre ses desserts
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes d'hygiène et de sécurité.
Motivation personnelle,	Appétences pour les nouvelles tendances pâtissières
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Qualité des desserts
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef exécutif et les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Progression dans des établissements de taille importante et de haut standing

Chef steward

Rubriques	Chef steward
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chef steward
Code de référence	CS-004
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Assurer la gestion et l'entretien du matériel d'exploitation utilisé en cuisine et en restauration
Activités	Le chef steward établit les commandes de matériel (vaisselle, argenterie, casseroles, bacs, ronds...) et des produits d'entretien nécessaires. Il effectue le contrôle à la réception des marchandises et les stocke. Il enregistre les entrées et sorties et vérifie l'état du matériel. Il vérifie que ses équipes ont nettoyé la cuisine et le matériel avec les produits adaptés, selon les procédures d'hygiène et de sécurité.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité à fédérer, Organisation, Acuité visuelle dans le contrôle
Compétence commerciale	Vendre les points de vente de l'établissement si besoin y ait
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes d'hygiène et de sécurité.
Motivation personnelle,	Passion pour le service d'entretien
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Autonomie, disponibilité	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Qualité d'entretien
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef exécutif et le directeur de la restauration, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Assistant directeur de la restauration

Chef de partie

Rubriques	Chef de partie
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chef de partie
Code de référence	CDP-005
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Charger de la réalisation des plats.
Activités	Le chef de partie prépare la mise en place du service. Il assure la gestion des stocks de sa partie et en informe sa hiérarchie par l'intermédiaire d'un inventaire journalier. Il choisit les produits qui serviront à l'élaboration des plats froids et chauds Il réalise et améliore les plats. Il applique et fait appliquer les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire. Il forme ses commis de cuisine.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité à fédérer, créativité,
Compétences commerciales	Expliquer et vendre ses plats
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes d'hygiène et de sécurité.
Motivation personnelle,	Appétences pour les nouvelles tendances culinaires
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Leadership, cohésion d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Qualité des plats
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef de cuisine et les collaborateurs de la cuisine. Possibilité d'interagir avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de cuisine

Chef wok

Rubriques	Chef wok
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chef wok
Code de référence	CW-006
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Charger de la préparation des plats asiatiques avec le wok
Activités	Le chef wok, spécialiste de la cuisine asiatique, prépare les ingrédients, cuit les plats à haute température et crée les recettes originales en utilisant des techniques spécifiques au wok. Il est attentionné quant à la qualité des produits utilisés, à l'hygiène et à la sécurité alimentaire. Il supervise une équipe de commis et gère les stocks.
Compétences Soft Skills Re- quises	Créativité, Gestion du temps, multitâche
Compétences commerciales	Expliquer et vendre ses plats
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect les process de production
Motivation personnelle,	Appétences pour les nouvelles tendances culinaires asiatiques
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Cohésion d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Qualité des plats
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef de cuisine et les collaborateurs de la cuisine. Possibilité d'interagir avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de cuisine

Demi- Chef de partie

Rubriques	Demi - Chef de partie
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Demi- Chef de partie
Code de référence	DCDP-007
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Charger de la réalisation des plats.
Activités	Sous la responsabilité du chef de partie, le demi chef de partie est un commis de cuisine confirmé qui prépare les plats et coordonne les activités préliminaires avec son n+1 . Il applique les règles qualité et de sécurité alimentaire.
Compétences Soft Skills Re- quises	Créativité, travail en équipe, flexibilité
Compétences commerciales	Expliquer et vendre ses plats
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes d'hygiène et de sécurité.
Motivation personnelle,	Appétences pour les nouvelles tendances culinaires
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Organisation	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Qualité des plats
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef de partie et les collaborateurs de la cuisine. Possibilité d'interagir avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de partie

Commis de cuisine

Rubriques	Commis de cuisine
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Commis de cuisine
Code de référence	CC-008
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Participer à la préparation des menus de la carte
Activités	Le commis de cuisine participe à la mise en place en rassemblant les ingrédients nécessaires à la préparation des plats de la carte, Il exécute les travaux de préparation. Il remet les plats en température. Il surveille certaines cuissons simples et dresse les assiettes. Il nettoie le matériel, les postes de travail, les locaux annexes et range la cuisine après le service. Il applique les règles d'hygiène et de sécurité dans l'exercice de sa fonction
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du détail et de la précision, discipline, gestion du stress
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des directives du chef de partie
Motivation personnelle,	Passion pour la cuisine
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Dynamisme, travail en équipe, curiosité	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Temps d'exécution
Critères 2	Qualité de finition
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef de partie
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Demi-chef de partie

Commis de pâtisserie

Rubriques	Commis pâtisserie
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Commis de pâtisserie
Code de référence	CP-009
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Réaliser les pâtisseries
Activités	Le commis pâtissier prépare les gâteaux, les tartes, les macarons, les éclairs... Il prépare d'abord les ingrédients, il mesure les quantités, procède au mélange des pâtes, des crèmes, des garnitures et des entremets. Il suit la cuisson, la décoration et le glaçage des pâtisseries. Il réceptionne les marchandises et procède à leur rangement dans la chambre froide en respectant les normes HACCP.
Compétences Soft Skills Re-quis	Dextérité, créativité, organisation
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des directives du chef de partie
Motivation personnelle,	Passion pour la pâtisserie
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
travail en équipe, capacité d'adaptation	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Qualité de finition
Critères 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le chef de partie
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de partie

Pizzaïolo

Rubriques	Pizzaïolo
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Pizzaïolo
Code de référence	PZ-10
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Réaliser les plats de la carte d'une pizzeria
Activités	Le pizzaïolo évalue les quantités de matières premières et d'ingrédients. Il fabrique les différentes pâtes à pizza utilisées (pâtes levées, pâtes composées, pâtes dites « traiteur »). Il prépare les garnitures simples, à base de tomates et de différents fromages, assaisonnées par diverses herbes aromatiques. Il confectionne aussi des garnitures plus élaborées (sauces d'accompagnement, à base de fruits de mer, de charcuterie, de légumes...). Il assure le pétrissage et la panification de la pâte, et effectue la mise en place de la garniture. Le pizzaïolo réalise la cuisson de la pizza, au four à bois, à gaz ou électrique. négligeable. Il défourne et présente les pizzas.
Compétences Soft Skills Re- quises	Rapidité d'exécution, autonomie
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des directives du chef de cuisine
Motivation personnelle,	Passion pour la cuisine italienne
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
travail en équipe, organisation	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Temps d'exécution
Critères 2	Qualité de finition
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de partie

Plongeur

Rubriques	Plongeur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Plongeur
Code de référence	PLG-11
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Assurer le nettoyage du matériel de cuisine et de restauration utilisé
Activités	Le plongeur nettoie la vaisselle et les couverts utilisés lors du service, ainsi que tout le matériel utilisé en cuisine (casseroles, marmites, fours, batteurs ...). Il débarrasse les poubelles et trie les déchets.
Compétences Soft Skills Re- quises	Discipline, Rigueur
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des règles d'hygiène
Motivation personnelle,	Appétence pour la propreté.
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Dynamisme, travail en équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Temps d'exécution
Critères 2	Qualité de finition
Critère 3	Nombre de casses
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef plongeur, commis de cuisine

Boucher

Rubriques	Boucher
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Boucher
Code de référence	BCH-12
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Préparer la viande pour élaborer les produits à base de viande
Activités	Le boucher effectue le désossage et la préparation des morceaux primaires et secondaires. Il effectue le hachage de la viande nécessaire pour préparer la charcuterie, les jambons et saucisses. Il prépare les coupes pour la pesée, l'emballage ou les préparations. Il range les morceaux dans la vitrine de la boucherie. Le boucher veille au nettoyage et au respect des normes d'hygiène.
Compétences Soft Skills Re- quises	Précision et Habilité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict du processus de traitement et de l'hygiène
Motivation personnelle,	Appétence pour l'anatomie animale
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Gestion du temps, adaptabilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Qualité de finition
Critère 2	Taux de perdition
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef boucher

Poissonnier

Rubriques	Poissonnier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Poissonnier
Code de référence	PSR-13
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Réaliser la préparation de poissons, crustacés et coquillages selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.
Activités	Le poissonnier prépare les poissons, crustacés et coquillages : il l'épète, l'écaille, le vide, le tranche et ouvre les coquillages. Il réalise aussi des opérations de transformation du poisson salaisons, conserves...
Compétences Soft Skills Re- quises	dextérité, rapidité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict du processus de traitement et de l'hygiène
Motivation personnelle,	Appétence pour les produits de mer
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Gestion du temps, adaptabilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Qualité de finition
Critère 2	Taux de perte
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef poissonnier

Boulangier

Rubriques	Boulangier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Boulangier
Code de référence	BLG-14
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	S'occuper de la fabrication du pain et des viennoiseries
Activités	Le boulanger sélectionne ses farines en fonction de leur qualité, il réalise la pâte à pain. Il règle les outils de production : four, pétrin... Il procède au pétrissage de la pâte et laisse fermenter la pâte le temps requis. Il façonne les pâtons de pain selon la finalité souhaitée. Il cuit le pain. Le boulanger produit aussi les viennoiseries : pains au chocolat, croissants, pains aux raisins... il crée et teste de nouvelles recettes. Il range les produits réalisés en vitrine ou sur des étales.
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation méthodique, Disponibilité, Créativité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des quantités requises
Motivation personnelle,	Appétence pour la cuisine
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Gestion du temps, adaptabilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux de satisfaction client
Critère 2	Taux de perte
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef Boulanger

Chocolatier – confiseur

Rubriques	Chocolatier- confiseur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chocolatier- confiseur
Code de référence	CCF-15
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Réaliser les produits chocolaters
Activités	Le chocolatier-confiseur choisit les matières premières, prépare les pâtes, garnitures et s'occupe de la cuisson, la décoration, le conditionnement des produits. Il dose convenablement le cacao, le sucre, le lait ou la crème, l'alcool, les amandes et les noisettes. Il réalise les opérations de tempérage, trempage, enrobage et les différentes techniques de cuisson.
Compétences Soft Skills Re- quises	Créativité, Sens de l'esthétique, minutie
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des quantités requises et des process de production
Motivation personnelle,	Appétence pour les produits chocolaters
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Flexibilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux de satisfaction client
Critère 2	Taux de perdition
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de partie

Entremétier

Rubriques	Entremétier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Entremétier
Code de référence	ET-16
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Charger de la préparation des entremets
Activités	L'entremétier prépare et cuit les légumes, les pâtes, le riz, les purées, les soupes et potages, les œufs, les soufflés, et les sauces blanches. Il soigne la présentation des plats. Il assure ces préparations en respectant les règles d'hygiène en vigueur.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens de l'esthétique, Disponibilité, Créativité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des quantités requises
Motivation personnelle,	Appétence pour les nouvelles tendances en cuisine
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Gestion du temps, adaptabilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux de satisfaction client
Critère 2	Taux de perdition
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de partie

Sushiman

Rubriques	Sushiman
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Sushiman
Code de référence	SM-17
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Assurer la préparation des sushis.
Activités	Le Sushiman nettoie, coupe et prélève les filets du poisson (comme le thon et le saumon), cuit le riz pour les sushis, cuisine les crustacés, mollusques et fruits de mer, les légumes, omelettes, prépare les rouleaux de sushi, enveloppe les ingrédients dans l'algue Nori, ajoute les condiments comme la sauce de soja, le wasabi et le gingembre. Il s'occupe ensuite de la présentation des assiettes, qui doit être très soignée et raffinée.
Compétences Soft Skills Re- quises	Rapidité d'exécution, méthodique, sens du détail
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des process de production
Motivation personnelle,	Appétence pour la cuisine japonaise
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Gestion du temps, flexibilité	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef de partie

Steward

Rubriques	Steward
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Steward
Code de référence	ST-18
Service / Département	Cuisine
Finalité / Mission du Poste	Assurer le nettoyage de la cuisine et le matériel y afférent
Activités	Sous les directives du chef steward , il nettoie le matériel de la cuisine et de la restauration avec les produits spécifiques. Il utilise les produits pour le sol, pour les fours et autres...
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation, minutie, sens du détail, esprit d'équipe
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des procédures de nettoyage et d'hygiène
Motivation personnelle,	Appétence pour le service d'entretien
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Gestion du temps, flexibilité	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Qualité du nettoyage
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef steward

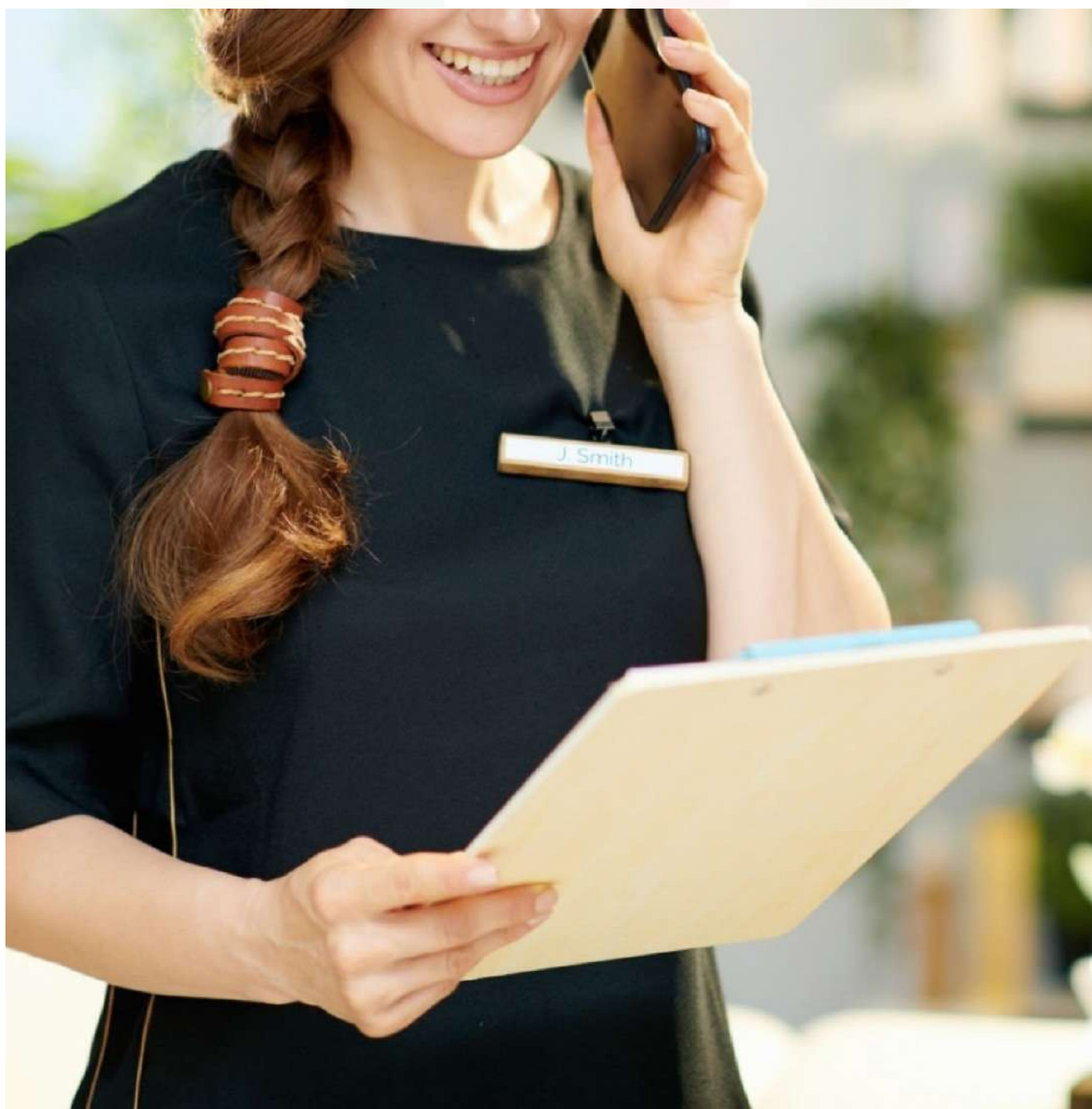


Spa et Bien être

Spa Manager

Rubriques	Spa Manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Spa Manager
Code de référence	SM-001
Service / Département	Spa & Bien être
Finalité / Mission du Poste	Assurer le bon fonctionnement du spa et la satisfaction client
Activités	Le Spa Manager fait le suivi financier et analyse les statistiques de fréquentation. Il gère les opérations des esthéticiennes, masseuses ... il planifie les soins et veille au respect du protocole et au bon déroulement de ses soins. Il suit de près la satisfaction client. Il Gère le stock des produits et la relation avec les fournisseurs. Il participe fortement au développement des compétences de ses collaborateurs
Compétences Soft Skills Re- quises	Aisance relationnelle, orientation client, Hospitalité naturelle
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Élaboration de stratégies de prix des soins
	Expliquer et vendre ses soins
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes de grooming, d'accueil et d'hygiène
Motivation personnelle,	Passion pour le bien-être et la remise en forme
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer la qualité des soins
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Leadership, travail d'équipe	

Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Qualité des soins
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur de la restauration et les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Progression dans des établissements de taille importante et de haut standing



Assistante Spa manager

Rubriques	Assistante Spa manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Assistante Spa manager
Code de référence	ASM-002
Service / Département	Spa & Bien être
Finalité / Mission du Poste	Veiller à la bonne marche du centre sous la responsabilité du spa manager
Activités	L'assistant spa manager rédige les supports de communication et assure la transmission des informations. Elle organise et optimise les plannings de soins des clients. Elle assure un conseil personnalisé pour les soins à venir et les produits qui en découlent. Elle propose les prestations complémentaires au soin. Elle réalise un diagnostic des clients après soin en les écoutant. Elle gère le stock des produits et veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité. Elle supervise l'équipe et veille au maintien de la propreté du spa.
Compétences Soft Skills Re- quises	Aisance relationnelle, orientation client, Hospitalité naturelle
Compétences commerciales	Répondre au objection client
	Expliquer et vendre ses soins
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de grooming, d'accueil et d'hygiène
Motivation personnelle,	Passion pour le bien-être et la remise en forme
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critères 2	Qualité des soins
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le spa manager
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Spa Manager

Coach Fitness

Rubriques	Responsable Fitness
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable Fitness
Code de référence	RF-003
Service / Département	Spa & Bien être
Finalité / Mission du Poste	Préparer physiquement les clients en fonction de leur besoin
Activités	Le Responsable fitness organise et propose des cours collectifs ou individuels : stretching, aérobic, cardio-training, vélo, body-building, tapis de course, musculation... visant au choix à perdre du poids, à augmenter la masse musculaire, à parfaire leur silhouette, à améliorer leur bien-être, ou à réduire les douleurs musculaires et articulaires. Il instruit le client quant à la bonne exécution des exercices physiques. Il conseille sur un style de vie actif et sain, ainsi que sur l'alimentation. Il veille au bon fonctionnement des machines.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité d'analyse, empathie, capacité à impliquer
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi strict des clients dans l'exécution des exercices
Motivation personnelle,	Passion pour les disciplines sportives
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Capacités relationnelles et de communication, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le spa manager
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Yoga Teacher

Rubriques	Yoga Teacher
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Yoga Teacher
Code de référence	YT-004
Service / Département	Spa & Bien être
Finalité / Mission du Poste	Instruire et diriger les exercices de yoga
Activités	Le professeur de yoga planifie les cours et les adapte aux clients, à leur niveau d'expérience et à leurs besoins spécifiques. Il améliore leur flexibilité et leur résistance physique, augmente leur conscience de soi, soulage les douleurs chroniques (comme le mal de dos, des cervicales, ou les douleurs articulaires). Il montre les mouvements à effectuer, les positions à garder, les exercices de respiration, de méditation et de visualisation. il vérifie l'exécution des exercices et les corrige si nécessaire afin d'éviter d'éventuelles blessures.
Compétences Soft Skills Re- quises	Proactivité, flexibilité, positivité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi strict des clients dans l'exécution des exercices
Motivation personnelle,	Passion pour les disciplines sportives
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office,	
Autres Soft Skills	
Capacités relationnelles et de communication, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le coach fitness, le spa manager
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Masseur Kinésithérapeute

Rubriques	Masseur kinésithérapeute
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Masseur kinésithérapeute
Code de référence	MKP-005
Service / Département	Spa & Bien être
Finalité / Mission du Poste	Traiter et rééduquer les affections osseuses, musculaires et/ou articulaires.
Activités	Le Masseur Kinésithérapeute interprète une prescription médicale. Il établit un bilan de motricité. Il détermine les techniques adaptées à la situation et ajustent les modalités de traitement si nécessaire. Il pratique les exercices et techniques de rééducation, palpe, masse, remodèle les muscles avec douceur ou intensément suivant les besoins. Il conseille le patient. Il respecte les protocoles, les procédures, les règles de sécurité et d'hygiène, ainsi que la déontologie.
Compétences Soft Skills Re- quises	Ecoute active, dextérité, Rigueur
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des consignes du médecin et du processus de traitement
Motivation personnelle,	Passion pour la santé et la remise en forme
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Diplomatie, disposé au contact physique	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Réclamations médicales
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Spa Manager , le médecin prescripteur, et les collaborateurs du spa
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Spa Manager

Esthéticienne –Masseuse

Rubriques	Esthéticienne-Masseuse
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Esthéticienne-Masseuse
Code de référence	EM-006
Service / Département	Spa & Bien être
Finalité / Mission du Poste	Administrer des soins corps et de massage
Activités	L'Esthéticienne Masseuse évalue les besoins du client et le conseille vers un choix plus adapté. Elle contrôle que le client ne présente pas de contre-indication avant de réaliser le massage et les soins. Elle pratique les différentes manœuvres de relaxation et détente sur plusieurs parties du corps. Elle réalise la pédicure et la manucure. Elle vend les prestations de soins et des produits et peut assurer le suivi de client. Elle effectue aussi l'entretien du matériel et des équipements.
Compétences Soft Skills Re- quises	Ecoute active, dextérité, douceur, rigueur
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des règles d'hygiène et de sécurité
Motivation personnelle,	Appétence pour l'anatomie du corps et la remise en forme
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Diplomatie, disposée au contact physique	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Spa Manager et les collaborateurs du spa
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Masseuse Kinésithérapeute

Gommeuse

Rubriques	Gommeuse
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Gommeuse
Code de référence	GM-007
Service / Département	Spa & Bien être
Finalité / Mission du Poste	Gommer les différentes parties de la peau.
Activités	La gommeuse réalise les soins du visage. Elle exfolie la peau du visage à l'aide d'un produit gommant adapté. Elle applique le produit sur la peau en effectuant des mouvements circulaires doux afin de retirer les cellules mortes et d'améliorer la texture et l'éclat de la peau. Par ses gestes, elle stimule la circulation sanguine et lymphatique, élimine les impuretés et favorise la pénétration des produits de soin.
Compétences Soft Skills Re- quises	Ecoute active, dextérité, douceur, rigueur
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict du process de traitement et des règles d'hygiène et de sécurité
Motivation personnelle,	Appétence pour l'anatomie du corps et la remise en forme
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Diplomatie, disposée au contact physique	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Spa Manager et les collaborateurs du spa
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Métier nécessitant une bonne capacité physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Masseuse Kinésithérapeute

Make up artist

Rubriques	Make up artist
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Make up artist
Code de référence	MUA-008
Service / Département	Spa & Bien être
Finalité / Mission du Poste	Réaliser les maquillages artistiques et de beauté
Activités	Un Make up artist analyse les traits du visage du client et détermine les meilleures techniques de maquillage pour le mettre en valeur. Il manipule efficacement les fards, les couleurs, les maquillages fluo, postiches. Il donne les conseils de maquillage aux clientes, leur explique comment appliquer les différents cosmétiques, lesquels choisir en fonction de leur peau.
Compétences Soft Skills Re- quises	Imaginatif, Créativité, Minutie, précision
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la demande client
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les attributs de beauté
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Patience, rigueur	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Spa Manager et le directeur de l'établissement pour les événements spéciaux
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Coiffeur

Rubriques	Coiffeur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Coiffeur
Code de référence	CF-009
Service / Département	Spa & Bien être
Finalité / Mission du Poste	Réaliser les coupes de cheveux et les soins de barbe
Activités	Le coiffeur accueille le client, il établit un diagnostic du cuir chevelu et du cheveu en lui-même et propose une coupe et des soins appropriés. Il analyse les envies du client et le conseille au vu de la morphologie du visage et du style. Il réalise des Coupes, brushing, colorations chignons, extensions... il intervient auprès de la clientèle masculine avec des rasages de la barbe ou de la moustache, des coupes de cheveux spécifiques. Il veille à la propreté du salon et du matériel
Compétences commerciales	Répondre efficacement aux objections client
	Faire du cross and up selling
Compétences Soft Skills Re- quises	Créativité, sens de l'esthétique,
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la demande client
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les attributs de beauté et le cheveu en particulier
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
aisance relationnelle	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Spa Manager et le directeur de l'établissement pour les événements spéciaux
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.... Travail nécessitant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	



Animation

Directeur Animation

Rubriques	Directeur Animation
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur Animation
Code de référence	DA-00 1
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Garantir le bon déroulement des activités de loisir et de détente au sein de l'établissement.
Activités	Le Directeur animation coordonne une équipe d'animateurs dont le nombre varie selon la structure et les activités proposées. Il assure la pertinence pédagogique et éducative en concertation avec son équipe. Il veille également au respect du budget alloué, à la gestion des équipements et à la sécurité des biens et des clients. Il a en charge les relations avec les fournisseurs.
Compétences Soft Skills Re- quis	Capacité à innover, Sens artistique , adaptabilité
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Promotion des activités de l'établissement
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes de sécurité.
Motivation personnelle,	Passion pour le divertissement et les activités de détente
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme du département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer les activités
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Leadership, travail d'équipe	

Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de participation
Critères 2	Taux de satisfaction
Critères 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur de la restauration et les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	



Coordinateur d'événements

Rubriques	Coordinateur d'événements
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Coordinateur d'événements
Code de référence	CE-002
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Gérer en amont et en aval l'ensemble des opérations d'un événement au sein de l'établissement
Activités	Le coordinateur d'évènement établit un cahier de charge une estimation du budget, les parties prenantes ainsi que les délais imposés. Il sélectionne les fournisseurs et les prestataires appropriés. Il gère la communication autour de l'évènement (affiches, campagnes de communication). Il vérifie la veille de l'évènement, afin de s'assurer que tout soit conforme au cahier des charges. Il gère les éventuels problèmes qui peuvent subvenir le jour de l'évènement.
Compétences commerciales	Promouvoir l'évènement
	Persuader et conclure des négociations et des ventes additionnelles
Compétences Soft Skills Re-quis	Sens de la communication, originalité et créativité, sens de la perfection
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des standards de l'établissement
Motivation personnelle,	Passion pour l'évènementiel et l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Organisation, multitâche	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Nombre de participants
Critère 2	Satisfaction client
Critère 3	Nombre de réclamations
Critère 3	Respect du budget
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur animation et l'équipe animation
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur animation

Animateur

Rubriques	Animateur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Animateur
Code de référence	AN-003
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Garantir l'ambiance lors des activités d'animation
Activités	L'animateur prépare en amont les activités en faisant valoir sa créativité, il propose des idées novatrices. Il répète les scénarios afin de parfaire leur réalisation le jour j. il veille à la bonne installation du matériel et s'assure que les règles de sécurité sont respectées. Il accueille les clients et anime les activités.
Compétences commerciales	Répondre efficacement aux objections client
	Vendre les activités
Compétences Soft Skills Re- quises	Créativité, réactivité, disponibilité, amabilité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des normes de sécurité lors des activités
Motivation personnelle,	Passion pour le divertissement et l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
aisance relationnelle, sens de responsabilité, pédagogie	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le responsable des activités et ses collaborateurs
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.... Travail nécessitant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable d'animation

Animateur Kid Club

Rubriques	Animateur Kid Club
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Animateur Kid Club
Code de référence	AKC-004
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Encadrer les enfants dans leur activité.
Activités	L'Animateur kid club fédère les enfants autour des jeux éducatifs, les expressions artistiques, les activités sportives ou de loisirs... Il règle les éventuelles disputes. Il intervient pour les soins de premiers secours en cas d'urgence.
Compétences commerciales	Répondre efficacement aux objections client
	Vendre les activités du kid club
Compétences Soft Skills Re- quisés	Patience, écoute active, sens de la responsabilité et de la sécurité, vigilance
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des normes de sécurité lors des activités
Motivation personnelle,	Passion pour le divertissement des enfants
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
dynamisme, Pédagogie	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Niveau d'engagement des enfants
Critère 3	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le responsable kid club et ses collaborateurs
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.... Travail nécessitant une bonne condition physique et morale. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable Kid club

Responsable décoration

Rubriques	Responsable décoration
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable décoration
Code de référence	RD-005
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Définir la ligne artistique du décor et en assurer l'installation et la dépose.
Activités	Le chef décoration définit la ligne artistique du décor propose plusieurs concepts de décors. Il établit un cahier de charge dans ce sens. Il s'assure de la cohérence artistique entre sa proposition et le dit spectacle. Il supervise l'installation et la dépose des décors. A l'issue du spectacle, il veille à la remise en l'état initial, ou, à la rénovation des décors initiaux utilisés.
Compétences commerciales	Benchmark et évaluation de la concurrence
Compétences Soft Skills Re- quisies	Originalité, créativité, sens de l'esthétique, capacité d'anticipation, sensibilité culturelle
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Veiller à l'application du scénario préétabli.
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'histoire de l'art et du style (ameublement...)
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maitrise du PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Organisation, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Directeur animation, le coordinateur d'évènement, le chorégraphe, le responsable de la décoration, le technicien lumière, le technicien son
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur d'animation

Responsable kid club

Rubriques	Responsable kid club
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable kid club
Code de référence	RKC-006
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Organiser et animer les activités ludiques destinées aux enfants.
Activités	Le Responsable kid club accueille et encadre les enfants. Il Crée des spectacles pour les enfants, anime un Mini-Club avec des activités spécifiques et des journées à thèmes. Il met en place le planning de la journée, coordonne l'équipe des animateurs et fait la promotion des activités. Il veille à la bonne application, par son équipe, des règles de sécurité.
Compétences commerciales	Répondre efficacement aux objections client (parents)
	Vendre les activités du kid club
Compétences Soft Skills Re- quises	Créativité, réactivité, Pédagogie
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Veiller à l'application des programmes établis.
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'épanouissement des enfants
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maitrise du PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
disponibilité	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Nombre de réclamations
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur animation
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur d'animation

Maître-nageur

Rubriques	Maître-nageur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Maître-nageur
Code de référence	MN-007
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Encadrer les clients lors des baignades et en assurer leur sécurité.
Activités	Le Maître-nageur contrôle la température et la qualité de l'eau (PH). Il vérifie que les normes de sécurité et d'hygiène en vigueur sont instaurées et respectées. Il propose, encadre et anime les activités liées à la détente et au bien-être des clients (aquagym, aquabike...). Il prévient les imprudents du risque encouru. il inspecte les abords de la piscine, vérifie l'état des équipements (les toboggans, les lignes d'eau...). Il administre les premiers soins et secours en cas d'urgence.
Compétences commerciales	Répondre efficacement aux objections client si besoin y ait
	Promouvoir les points de vente de l'établissement en cas de demande
Compétences Soft Skills Re- quises	Excellente capacité de réaction, Sens de l'observation, vigilance
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect strict des normes de sécurité
Motivation personnelle,	Passion pour la natation et le secourisme
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Patience, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Temps de réaction en cas d'incident
Critère 2	Nombre de sauvetage par rapport aux interventions
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le responsable des activités et les animateurs
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.... Travail nécessitant une excellente condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Artiste – chanteur

Rubriques	Artiste chanteur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Artiste chanteur
Code de référence	AC-008
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Interpréter les chansons en fonction de la clientèle de l'établissement
Activités	Un Artiste chanteur interprète et maîtrise le catalogue de l'établissement. Il sait placer sa voix et exploiter toutes ses possibilités. Il s'adapte en fonction des éventuels changements qui peuvent survenir pendant le show. Il sait maintenir la symbiose entre le public et lui.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du contact, Confiance en soi, Charisme
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Interprétation des musiques selon les séances de training
Motivation personnelle,	Passion pour la musique et de l'expérience client
Gestion du stress	Continuer à performer quelque soit le retour client.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Directeur animation, le chef du band et les musiciens
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.... Travail nécessitant une excellente condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	Chef du band

Chorégraphe

Rubriques	Chorégraphe
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chorégraphe
Code de référence	CR-009
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Inventer et orchestrer les pas, les mouvements, afin de créer des danses pour un spectacle thématique au sein de l'établissement
Activités	Le chorégraphe conçoit les danses et ballets (pas spécifiques, déplacements, mouvements, figures, positionnement de chaque danseur), écrit les parties, et participe directement à la mise en scène. Il se charge d'une partie de la logistique pour la réalisation de la chorégraphie : commande de décors, de costumes, de matériaux spécifiques... Il anime les répétitions des danseurs et assure le suivi des réalisations du spectacle
Compétences Soft Skills Requises	Sensibilité musicale, créativité, esprit de collaboration
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la thématique du spectacle
Motivation personnelle,	Passion pour l'art et la danse
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Capacité d'adaptation	
Indicateurs de Performance	
Critère	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Directeur animation, le chef du band et les musiciens
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	Responsable Animation

Technicien lumière

Rubriques	Technicien lumière
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Technicien lumière
Code de référence	TL-010
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Proposer le meilleur jeu de lumière adapté au spectacle.
Activités	Le technicien lumière opère une préparation lors des répétitions. Il imagine les éclairages possibles, les teste et contrôle le matériel nécessaire. Il dresse un plan lumière qui contient toutes les informations techniques et les effets à réaliser. Il enregistre sur une console informatisée les jeux de lumières qui accompagnent chaque scène.
Compétences Soft Skills Re- quises	Originalité, proactivité, réactivité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Application rigoureuse du scénario préétabli
Motivation personnelle,	Passion pour l'art
Gestion du stress	Continuer à performer quelque soit le retour client.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
logiciel de conception d'éclairage, logiciel de visualisation 3D	
Autres Soft Skills	
Flexibilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Directeur animation, le coordinateur d'évènement, le chorégraphe le responsable de la décoration, le technicien son
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	

Technicien son

Rubriques	Technicien son
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Technicien son
Code de référence	TS-011
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Maîtriser toutes les techniques liées à la prise de son, au mixage, à la manipulation des micros
Activités	Le technicien son prépare les moyens techniques et logistiques nécessaires à la réalisation et l'exploitation du spectacle. Il réalise le montage, les réglages et le démontage des équipements et du matériel. Il réalise les effets techniques répondant aux demandes artistiques. Il produit les sons demandés. Il réalise le rangement et le stockage des équipements et matériels. Il effectue l'entretien courant et la maintenance de l'équipement et du matériel scéniques.
Compétences Soft Skills Re- quises	Oreille musicale affûté, Capacité à faire face aux imprévus Précision, Minutie, Vigilance
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Application rigoureuse du scénario préétabli
Motivation personnelle,	Passion pour la musique et le divertissement
Gestion du stress	Continuer à performer quelque soit le retour client.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
logiciel de mixage audio, logiciel de conception sonore	
Autres Soft Skills	
Facilité d'adaptation, disponibilité	
Indicateurs de Performance	
Critère	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Directeur animation, le coordinateur d'évènement, le chorégraphe le responsable de la décoration, le technicien lumière
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	

Disc Jockey – DJ

Rubriques	Disc Jockey - DJ
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Disc Jockey - DJ
Code de référence	DJ-012
Service / Département	Animation
Finalité / Mission du Poste	Assurer l'animation musicale au sein de l'établissement
Activités	Le Disc Jockey prépare une programmation musicale adaptée à la clientèle et à la culture de l'établissement. Il utilise les techniques de mixage pendant son set via des platines (CD, vinyle, MP3), une table de mixage ou encore un ordinateur et intervient au micro. Il crée une ambiance permettant de faire bouger les clients.
Compétences Soft Skills Re- quises	Intuition, capacité à anticiper les tendances, adaptation au gout de la clientèle
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi de la programmation
Motivation personnelle,	Passion pour la musique et le divertissement
Gestion du stress	Continuer à performer quelque soit le retour client.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
logiciel de mixage	
Autres Soft Skills	
Convivialité	
Indicateurs de Performance	
Critère	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Directeur animation, le coordinateur d'évènement, le chorégraphe le responsable de la décoration, le technicien lumière
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	

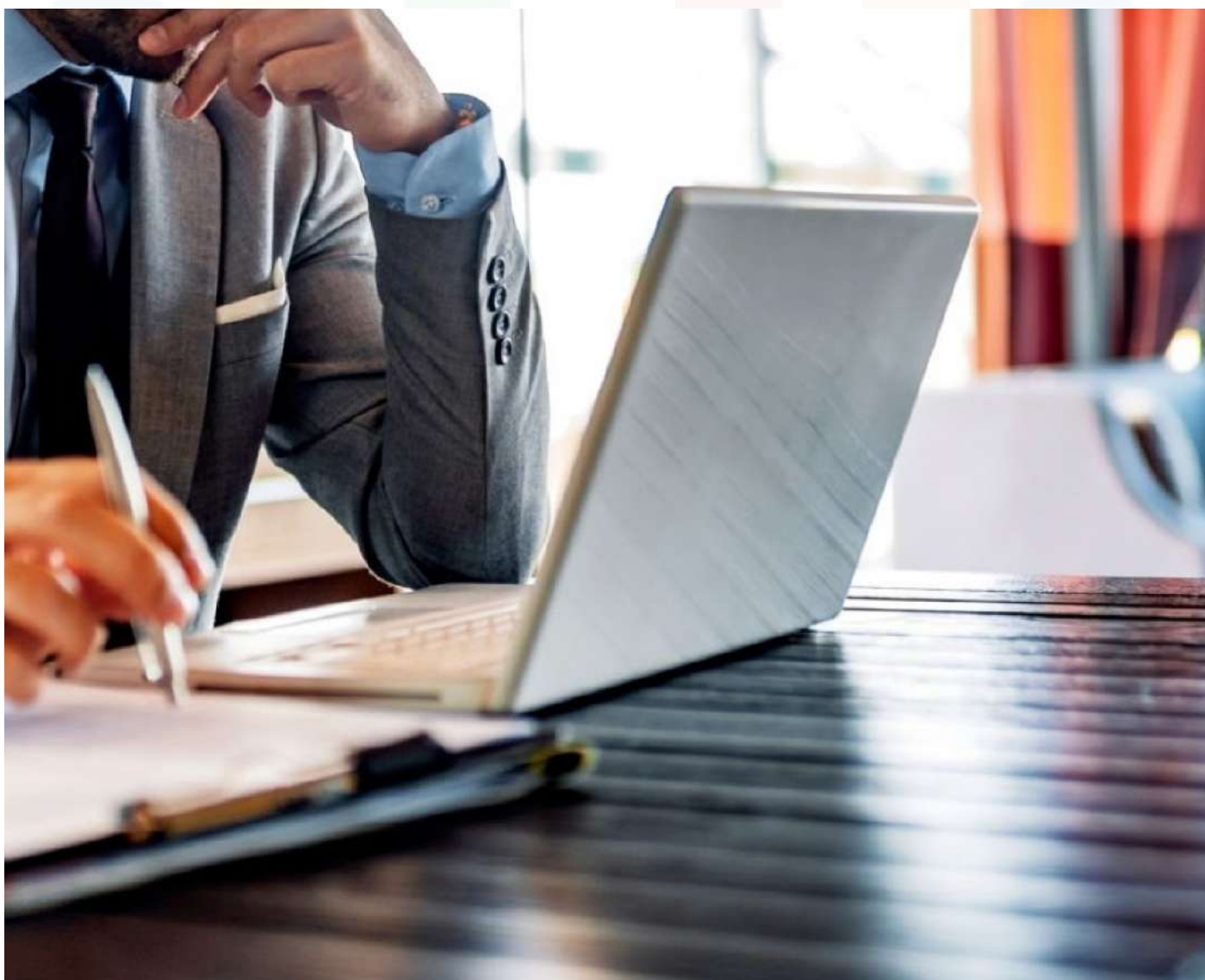


Commercial et Marketing

Directeur Commercial & Marketing

Rubriques	Directeur Commercial & Marketing
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur Commercial & Marketing
Code de référence	DCM-01
Service / Département	Commercial & Marketing
Finalité / Mission du Poste	Garantir la bonne marche des activités du département ainsi que l'atteinte des objectifs commerciaux.
Activités	Le DCM élabore la stratégie commerciale et marketing de l'établissement. Il analyse le marché, prospecte de nouveaux clients, détecte les dernières tendances, lance de nouvelles actions promotionnelles, met en place les techniques de vente, mais aussi veille sur la concurrence tout en respectant le budget. Il définit et met en œuvre la commercialisation des chambres, des banquets ou d'événements divers et variés au sein de l'hôtel. Il met en place des campagnes de communication Multi-canaux (internet, presse, publicité...). Il effectue le bilan des actions du département et l'analyse. Il encadre ces collaborateurs et met en place des tableaux de bord pour contrôler leurs performances commerciales. Il veille à la notoriété de l'établissement
Compétences Soft Skills Re- quises	Leadership, pensée critique et stratégique, Capacité de persuasion
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client
	Élaboration de stratégies de prix
	Surveillance et optimisation de la fidélisation client.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement.
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité et la relation client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer la qualité de la relation client
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.

Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
adaptabilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Chiffre d'affaires réalisé
Critères 2	Part de marché engrangé
Critères 3	Taux de fidélisation client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur général



Chef de projet commercial

Rubriques	Chef de projet commercial
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chef de projet commercial
Code de référence	CPC-002
Service / Département	Commercial & Marketing
Finalité / Mission du Poste	Développer et mettre en œuvre les stratégies de vente.
Activités	Le chef de projet commercial élabore un plan d'action commerciale en veillant à sa cohérence avec la politique de l'établissement. Il pilote la mise en œuvre opérationnelle de ce plan. Il prospecte de nouveaux clients, gère et développe le portefeuille clients. Il participe à la conception des package et des offres avec l'équipe communication. Il organise et participe aux opérations de relations publiques. Il administre les groupes affaires et séminaires : Organisation de l'événement, gestion de dossiers (élaboration des propositions, des contrats), suivi des dossiers (relances, suivi des acomptes...). Il assure une veille concurrentielle permanente.
Compétences Soft Skills Re- quises	Force de proposition, aisance relationnelle, excellente communication
Compétences commerciales	Benchmark, concurrence
	Forte capacité de persuasion
	Vendre les services de l'établissement
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la politique commerciale de l'établissement
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour la relation et l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Leadership, Esprit de conquête	

Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux de conversion
Critère 2	Chiffre d'affaire réalisé
Critère 3	Rentabilité des événements
Critère 4	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur commercial et marketing, le directeur de la restauration, le chef de la cuisine.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions.
Evolution professionnelle	Directeur commercial & marketing,



Responsable E-commerce

Rubriques	Responsable E-commerce
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable E-commerce
Code de référence	REC-003
Service / Département	Commercial & Marketing
Finalité / Mission du Poste	Attirer et fidéliser la clientèle en ligne
Activités	Le Responsable E-commerce développe la visibilité en ligne de l'hôtel. Il met en place des actions de référencement naturel et payant pour optimiser la visibilité de l'établissement sur les moteurs de recherche et les plateformes de réservation en ligne. Il gère les différents canaux de distribution en ligne (OTA, GDS, site internet de l'hôtel) et veille à optimiser leur rentabilité. Il négocie les contrats et les tarifs avec les partenaires externes. Il convertit les visiteurs en clients. Il coordonne les campagnes de marketing digital (e-mailing, partenariats, social media) pour promouvoir l'hôtel et développer la notoriété de la marque en ligne. Il élabore des rapports de suivi et d'analyse des performances du site internet et des campagnes digitales. Il identifie les opportunités d'amélioration et propose des actions correctives.
Compétences Soft Skills Requises	Sens de l'analyse, créativité, orthographe et communication irréprochable.
Compétences commerciales	Benchmark, concurrence
	Mettre en œuvre les techniques d'inbound marketing
	Forte capacité de persuasion
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la politique marketing et communication de l'établissement
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'acquisition client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement, systèmes de gestion de contenu (CMS) optimisation SEO	
Autres Soft Skills	
Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux d'occupation en ligne
Critère 2	Taux de conversion
Critère 3	Trafic sur le site web
Critère 4	Chiffre d'affaire généré en ligne
Relations et Interactions	Travailler en collaboration avec les collaborateurs du département commercial & marketing
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions.
Evolution professionnelle	Responsable Marketing et communication

Meeting planner

Rubriques	Meeting planner
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Meeting planner
Code de référence	MP-004
Service / Département	Marketing & Commercial
Finalité / Mission du Poste	Gérer la planification et de l'exécution des réunions, conférences et événements
Activités	En contact direct avec les clients, Le meeting planner recueille leurs besoins et leurs attentes, et proposer des solutions adaptées. Il organise et coordonne tous les aspects de la planification et de l'exécution des réunions, conférences et événements au sein de l'hôtel. Il gère les réservations de salles de réunion, y compris la configuration de l'espace, la distribution du matériel audiovisuel et la coordination des fournitures et des services nécessaires. Il coordonne les repas et les pauses pour les participants aux réunions, en veillant à ce que les options alimentaires et les régimes spéciaux soient pris en compte. Il gère les demandes de changements de dernière minute ou les problèmes imprévus qui peuvent survenir pendant les événements.
Compétences commerciales	Vendre les points de ventes de l'établissement
	Répondre à une objection et/ou une réclamation client
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens de l'accueil, du contact, sens du détail, excellente capacité organisationnelle
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi des procédures internes
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour la relation client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Dynamisme, réactivité	
Indicateurs de Performance	
Critère 3	Satisfaction client
Critère 4	Réclamation client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec l'ensemble des départements de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	Responsable MICE

Agent de réservation

Rubriques	Agent de réservation
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Agent de réservation
Code de référence	AR-005
Service / Département	Marketing & Commercial
Finalité / Mission du Poste	Charger de la prise des réservations par téléphone ou par email
Activités	L'agent de réservation réalise des opérations administratives diverses : enregistrement des arrhes, réconciliation de réservations sur extranets des OTA. Il fait le suivi des réservations (et les réservations groupe) en option et relance les clients et les partenaires. Il suit la caisse quotidienne du service Réservation. Il met à jour l'inventaire sur les canaux de distribution. Il assiste le revenu manager sur ses diverses missions : mise à jour du Daily pick-up, benchmarks ponctuels, maintenance des canaux de distribution. Il communique et coopère avec les autres services Il met à jour les procédures internes .
Compétences commerciales	Vendre les points de ventes de l'établissement
	Répondre à une objection et/ou une réclamation client
	Négocier et closer une affaire ou un client potentiel
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens de l'accueil, du contact, sens du détail
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi des procédures internes
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour la relation client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Dynamisme, réactivité	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux de conversion client
Critère 2	Nombres de réservations annulées après traitement
Critère 3	Satisfaction client
Critère 4	Réclamation client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le Responsable réservation et les autres services de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	Responsable réservation

Community Manager

Rubriques	Community Manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Community Manager
Code de référence	CM-006
Service / Département	Marketing & Commercial
Finalité / Mission du Poste	Créer, animer et modérer une communauté de client et de fans.
Activités	Le Community manager gère les réseaux sociaux de l'établissement et développe une stratégie de contenu. Il crée et planifie les publications attrayantes et engageantes pour augmenter la visibilité et l'engagement des fans. Il surveille les conversations et les commentaires, répond de manière appropriée. Il met en place des campagnes de marketing efficaces et innovantes sur les réseaux sociaux. Il utilise les outils d'analyse des médias sociaux pour suivre les performances des publications et des campagnes et fournit des rapports réguliers. Il effectue une veille concurrentielle et reste à jour des dernières tendances.
Compétences commerciales	Réaliser constamment des veilles concurrentielles
	Négocier des partenariats ponctuels (influenceurs, campagnes...)
Compétences Soft Skills Re-quis	Ecoute active, esprit d'analyse, aisance en communication et en rédaction
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Prendre en considération la culture et les standards de l'établissement
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'environnement des réseaux sociaux, du web et de l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Curiosité intellectuelle, flexibilité	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux d'engagement
Critère 2	Taux de conversion
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur marketing & commercial et les autres services de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	Responsable Communication

Channel Manager

Rubriques	Channel Manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Channel Manager
Code de référence	CM-007
Service / Département	Commercial & Marketing
Finalité / Mission du Poste	Rentabiliser la commercialisation des chambres via les canaux de distribution en ligne
Activités	Le channel manager gère et met à jour les différents canaux de distribution en ligne tels que les sites de réservation (Booking.com, Expedia, etc.), les moteurs de recherche, les sites des agences de voyages en ligne, les réseaux sociaux, etc. Il s'assure de la disponibilité et de l'exactitude des informations sur ces canaux. Il définit la tarification des chambres en fonction des saisons, de la demande et de la concurrence. Il analyse en permanence les performances des différents canaux de distribution, en termes de taux d'occupation, de chiffre d'affaires et de rentabilité. Il surveille les avis des clients sur les sites de réservation et répondre aux commentaires et aux éventuelles plaintes.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité d'analyse, prise de décision, aisance en communication
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Forte capacité de persuasion et de négociation
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives de l'établissement
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'acquisition client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement, systèmes de gestion de contenu (CMS) optimisation SEO	
Autres Soft Skills	
Organisation, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux d'occupation
Critère 2	Chiffre d'affaire réalisé
Relations et Interactions	Travailler en collaboration avec le département commercial & marketing et les autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions.
Evolution professionnelle	

Responsable Marketing & Communication

Rubriques	Responsable Marketing & Communication
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable Marketing & Communication
Code de référence	RMC-008
Service / Département	Commercial & Marketing
Finalité / Mission du Poste	Piloter la mise en œuvre des actions de communication afin de promouvoir les services d'un établissement
Activités	Le Responsable Marketing & Communication définit les besoins. Il élabore le calendrier et le plan d'actions de communication annuel en coordination avec la Directeur Commercial. Il s'assure que les outils de ventes et de promotion sont conformes à la charte graphique. Il vérifie tout support avant diffusion externe. Il développe l'image de l'établissement en respectant son positionnement. Il informe les différents publics (presse, clients directs, relais d'opinion, ...) des actualités de l'hôtel par mailings réguliers, newsletter.... Il évalue l'impact des activités et produits de l'établissement et leurs effets en termes de notoriété
Compétences Soft Skills Re- quises	Aisance en communication et en rédaction, Prise de parole en public, créativité et originalité
Compétences commerciales	Analyse de la concurrence
	Tisser des partenariats offrant une visibilité à l'établissement
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des standards et des procédures de l'établissement
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour le marketing hôtelier
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Capacité d'adaptation, Esprit de collaboration, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux de conversion
Critère 2	ROI des actions marketing
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur commercial et marketing, et les autres départements de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions.
Evolution professionnelle	Directeur commercial & marketing,

Responsable MICE

Rubriques	Responsable MICE
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable MICE
Code de référence	RMIC-009
Service / Département	Commercial & Marketing
Finalité / Mission du Poste	Gérer et rentabiliser les évènements abrités par l'établissement.
Activités	Le Responsable MICE assure les ventes et le suivi commercial du dossier client. Il gère les devis, les contrats et la vérification de la facturation à l'issue des manifestations. Il accueille les clients et est garant du bon déroulement des prestations. Il prend activement part aux présentations commerciales, aux visites et aux rencontres avec les clients. Il coordonne la préparation de l'événement en collaboration avec les équipes Restauration et Cuisine et du matériel mis à disposition pour l'événement. Il benchmarke les offres proposées sur le marché. Il développe et fidélise le portefeuille client grâce à la mise en place d'actions commerciales ciblées afin de maximiser les revenus de l'Hôtel. Il établit le reporting mensuel, élabore les tableaux de bord, gère le budget. Il veille à la mise en place et au bon suivi des procédures.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité d'analyse et de synthèse, Sens de l'initiative, Aisance relationnelle
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Forte capacité de persuasion
	Vendre les banquets et les salles de conférence
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des prix et des conditions de réservation
Motivation personnelle,	Passion pour l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Esprit de collaboration, travail d'équipe	

Indicateurs de Performance	
Critère 1	Rentabilité par évènement
Critère 2	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur commercial et marketing, le directeur de la restauration, le chef de la cuisine.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions.
Evolution professionnelle	Directeur commercial & marketing,



Revenue Manager

Rubriques	Revenue Manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Revenue Manager
Code de référence	RM-010
Service / Département	Commercial & Marketing
Finalité / Mission du Poste	Optimiser la rentabilité des points de vente de l'établissement
Activités	Le RM analyse le taux d'occupation, le prix moyen et le revenu par chambre. Il établit une stratégie tarifaire et de vente claire et organisée auprès des responsables de chaque point de vente. Il organise une cellule de veille concurrentielle pour déterminer la politique tarifaire des principaux concurrents. Il élabore les budgets prévisionnels pour des actions commerciales et effectue des prévisions rigoureuses.
Compétences Soft Skills Re- quises	Analyse, synthèse, capacité à fédérer, Savoir prendre des risques mesurés
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Élaboration de différentes stratégies tarifaires
	Vendre les services de l'établissement au meilleur prix
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives de l'établissement.
Motivation personnelle,	Passion pour l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
adaptabilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux d'occupation
Critère 2	RevPAR
Critère 3	Revenu par point de vente
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur de l'hôtel, le responsable de l'hébergement, le directeur de la restauration, le spa manager, le chef de réception, ou encore le chef du département vente et marketing.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur commercial & marketing,

Coordinateur commercial

Rubriques	Coordinateur commercial
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Coordinateur commercial
Code de référence	CC-011
Service / Département	Marketing & Commercial
Finalité / Mission du Poste	Prospecter et vendre les prestations de l'établissement
Activités	Le coordinateur commercial vend, organise et suit le déroulement des services suivants : séminaires, banquets, conventions et autres événements. Il gère la relation client : prospection de nouveaux clients (tour-opérateurs, groupes), suivi et enrichissement de la base de données en cours en vue des actions d'e-mailing et facturation.
Compétences commerciales	Vendre les points de ventes de l'établissement
	Répondre à une objection et/ou une réclamation client
	Négocier et closer une affaire ou un client potentiel
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité de persuasion, excellent relationnel, écoute active
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des procédures internes
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour la relation client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Prise de décision, anticipation, goût du challenge	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux de conversion client
Critère 2	Satisfaction client
Critère 3	Réclamation client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs du service commercial et les autres départements de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	Chef projet

Content manager

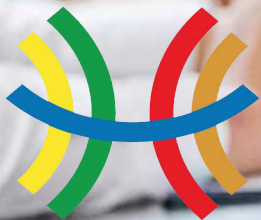
Rubriques	Content manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Content manager
Code de référence	CTM-012
Service / Département	Marketing & Commercial
Finalité / Mission du Poste	Animer, publier et créer des contenus numériques
Activités	Le content manager élabore la stratégie éditoriale de l'établissement, crée des contenus numériques ou interagit avec les personnes chargées de les réaliser. Il met en forme et homogénéise les contenus adaptés à son audience. Il diffuse les contenus sur les supports digitaux. Il peut aussi animer les réseaux sociaux. Il détecte les nouvelles tendances du web.
Compétences commerciales	Réaliser constamment des veilles concurrentielles
	Attirer les prospects avec la rédaction web et le référencement SEO
Compétences Soft Skills Re- quises	Orthographe irréprochable, esprit d'analyse et de synthèse, sens de l'écoute, originalité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Prendre en considération la culture et les standards de l'établissement
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'environnement des réseaux sociaux, du web et de l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Référencement SEO	
Autres Soft Skills	
Organisation, rigueur	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux d'engagement
Critère 2	Taux de conversion
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur marketing & commercial et les autres services de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	Responsable Communication

Graphiste designer

Rubriques	Content manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Content manager
Code de référence	CTM-012
Service / Département	Marketing & Commercial
Finalité / Mission du Poste	Animer, publier et créer des contenus numériques
Activités	Le content manager élabore la stratégie éditoriale de l'établissement, crée des contenus numériques ou interagit avec les personnes chargées de les réaliser. Il met en forme et homogénéise les contenus adaptés à son audience. Il diffuse les contenus sur les supports digitaux. Il peut aussi animer les réseaux sociaux. Il détecte les nouvelles tendances du web.
Compétences commerciales	Réaliser constamment des veilles concurrentielles
	Attirer les prospects avec la rédaction web et le référencement SEO
Compétences Soft Skills Re- quises	Orthographe irréprochable, esprit d'analyse et de synthèse, sens de l'écoute, originalité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Prendre en considération la culture et les standards de l'établissement
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'environnement des réseaux sociaux, du web et de l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Référencement SEO	
Autres Soft Skills	
Organisation, rigueur	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Taux d'engagement
Critère 2	Taux de conversion
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le directeur marketing & commercial et les autres services de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier..... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour des spectacles.
Evolution professionnelle	Responsable Communication

Responsable des réservations

Rubriques	Responsable des réservations
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable des réservations
Code de référence	RDR-014
Service / Département	Commercial & Marketing
Finalité / Mission du Poste	Charger du suivi des réservations .
Activités	Le Responsable des réservations établit les prévisions, conçoit un plan d'occupation en fonction du taux d'occupation. Il supervise l'activité des agents de réservation et interagit avec les équipes d'accueil et de réception. Il identifie, traite une demande client. Il accueille oriente et renseigne un client. Il effectue le suivi des réservations, de la facturation et assure la gestion administrative. Il gère les éventuels litiges et contentieux
Compétences Soft Skills Re- quises	Orientation client, Facilité de contact, capacité à construire un réseau de relations, Diplomatie
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Closer un client
	Promouvoir les services de l'établissement
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des prix et des conditions de réservation
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour la relation client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Discrétion, Flexibilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Taux de réservation
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le chef de réception, le Revenu manager
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Revenu Manager



Ressources Humaines

Directeur des ressources humaines

Rubriques	Directeur des ressources humaines
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur des ressources humaines
Code de référence	DRH-001
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Définir la stratégie RH de l'établissement, la piloter et suivre sa réalisation.
Activités	Le Directeur des Ressources Humaines collecte les objectifs structurants de la stratégie de l'établissement. Il recueille auprès des directions de l'entreprise leurs attentes et leurs besoins en matière de RH . Il benchmarke l'évolution des stratégies RH innovantes. Il définit enfin la stratégie RH de l'établissement et la décliner en objectifs puis en actions. il recrute les collaborateurs placés sous sa responsabilité, gère, motive et encadre ses équipes et développe leurs compétences. Il impulse les grands projets RH. Il arbitre et est une force de proposition dans le choix des prestataires. Il suit l'évolution des projets RH, contrôle leur exécution, vérifie que les réalisations sont en phase avec le cahier des charges. Il communique sur la mise en œuvre des projets RH. Il assure un reporting auprès de la direction générale sur la réalisation de ces projets.
Compétences Soft Skills Re- quises	Pensée critique, leadership, Excellente capacité de communication
Compétences commerciales	Attirer les talents
	Fidéliser les collaborateurs
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives de l'établissement.
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour le capital humain
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour mener à bien les actions RH
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances RH
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS et du SIRH de l'établissement ...	

Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS et du SIRH de l'établissement ...	
Autres Soft Skills	
Flexibilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Turn over
Critères 2	Expérience collaborateur
Critères 3	Durée de recrutement
Critères 4	Taux de rétention
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	



Responsable des Ressources humaines

Rubriques	Responsable des Ressources humaines
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable des Ressources Humaines
Code de référence	RRH-002
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Gérer le personnel en adéquation avec la stratégie RH établie
Activités	Le Responsable des ressources humaines anticipe les besoins en ressources humaines, rédige et diffuse les offres sur les divers portails et méta moteurs en ligne, auprès des salons et écoles spécialisés. Il présélectionne les talents et accompagne les responsables de chaque service dans le processus de recrutement. Il met en place les formations adaptées au développement des compétences des collaborateurs. Il supervise l'administration du personnel (paie, congés...). Il applique avec nuance les obligations légales décrites dans le droit du travail.
Compétences Soft Skills Re- quises	Ecoute active, sens de l'éthique, Excellente capacité de communication
Compétences commerciales	Attirer les talents
	Fidéliser les collaborateurs
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives du Directeur RH
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour le capital humain
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Turn over
Critères 2	Expérience collaborateur
Critères 3	Durée de recrutement
Critères 4	Taux de rétention
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur des ressources humaines et les directeurs des autres départements
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur des ressources humaines

Responsable développement RH

Rubriques	Responsable développement RH
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable développement RH
Code de référence	RD-003
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Construire et piloter les projets RH
Activités	Le Responsable développement RH recueille auprès des directions leur vision et leurs attentes en matière de projets RH. Il analyse les activités et les processus RH, les besoins de l'établissement en formation, en recrutement et en mobilité professionnelle. Il construit les projets RH stratégiques en définissant les objectifs, les moyens, les actions et les deadlines. Il établit et suit le budget en conséquence. Il met en œuvre le plan et réalise le suivi. Il organise le suivi administratif des opérations de formation et de recrutement. Il conseille et accompagne les collaborateurs dans leur développement. Il mesure les résultats obtenus et les compare aux objectifs définis. Il élabore des reportings fréquents pour les besoins de sa hiérarchie. Il assure une veille sur les pratiques RH innovantes.
Compétences Soft Skills Re- quises	Flexibilité, créativité, pensée critique, Dynamisme, Diplomatie
Compétences commerciales	Attirer les talents
	Fidéliser les collaborateurs
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives du Directeur RH
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour le développement du capital humain
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Sens de l'organisation, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Engagement collaborateur dans les projets RH
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur des ressources humaines et les directeurs des autres départements
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur des ressources humaines

Responsable formation

Rubriques	Responsable formation
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable formation
Code de référence	RF- 004
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Définir et piloter les actions de développement des compétences
Activités	Le Responsable formation identifie les axes de formation à développer en rapport avec les grandes orientations stratégiques de l'établissement.. Il réalise un bilan de compétences. Il effectue une ingénierie de formation, met en place un plan de formation en tenant compte des aspects humains, financiers, juridiques, organisationnels et pédagogiques. Il négocie avec la direction le budget pour sa mise en application. Il rédige le cahier de charges et le rapport. Il communique sur le plan de formation. il accompagne la réalisation des actions de formation et met en place un système d'évaluation permettant de mesurer la pertinence des actions de formation menées. Il choisit et évalue les prestataires internes et externes.. Il veille à ce que les employés s'adaptent aux nouveaux outils de travail
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens de l'écoute, affuté en matière de communication, esprit d'analyse et de synthèse, sens de l'initiative
Compétence commerciale	Marketer les différentes actions de formation auprès des bénéficiaires.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives du Directeur RH
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour le développement du capital humain
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Sens de l'initiative, force de proposition	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Taux de participation
Critères 2	Satisfaction collaborateur
Critères 3	Impact de la formation dans l'exercice des fonctions
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur des ressources humaines et les directeurs des autres départements
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable développement RH, Responsable des Ressources humaines

Responsable recrutement

Rubriques	Responsable recrutement
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable recrutement
Code de référence	RF- 005
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Définir et piloter les actions liées au sourcing, à l'intégration des nouvelles recrues.
Activités	En prenant en compte le budget alloué, le Responsable recrutement définit les besoins quantitatifs et qualitatifs relatifs à chaque département (élaboration des profils candidats et des fiches de postes). Il réalise le sourcing des candidats. Il rédige et poste les annonces innovantes, attractives sur les sites spécialisés et met en avant la marque employeur pour attirer les talents. Il participe à la sélection des candidats. Il réalise un compte rendu pour chaque entretien. Il maintient et entretient le vivier de candidats. Il collabore avec les cabinets de recrutement. Il actualise la procédure d'onboarding des nouvelles recrues et la met en application.
Compétences Soft Skills Re- quises	Ethique professionnelle, respect de la confidentialité, prise de décision, esprit d'analyse, capacité de persuasion, innovation
Compétence commerciale	Mettre en place des actions afin de promouvoir la marque employeur.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Capacité à fournir des commentaires constructifs et précis aux candidats
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour le capital humain
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, logiciel RH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Organisation, Esprit de collaboration,	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction manager
Critères 2	Temps moyen pour pouvoir un poste
Critères 3	Qualité du recrutement
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur des ressources humaines et les directeurs des autres départements
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable développement RH, Responsable des Ressources humaines

Responsable Marque Employeur

Rubriques	Responsable Marque Employeur
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable Marque Employeur
Code de référence	RME- 006
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Attirer et fidéliser les talents en promouvant la marque employeur de l'établissement
Activités	Le Responsable Marque Employeur dresse un état des lieux de la perception interne et externe de l'établissement. En prenant en compte la vision et la culture de l'hôtel, il propose des actions en conséquence. Il élabore le budget de communication. En interne il organise des événements pour informer, inspirer, et fidéliser les collaborateurs. Il propose des initiatives pour renforcer l'engagement des collaborateurs et accroître leur sentiment d'appartenance. En externe, il promeut la marque employeur de l'hôtel en participant aux forums, salons, conférences pour attirer les futurs talents.. Il crée les supports de communication et optimise la présence de l'établissement sur les réseaux sociaux ainsi que sur les différents job boards. Il effectue une veille active sur les pratiques innovantes.
Compétences Soft Skills Re- quises	Originalité et créativité, Excellente capacité de communication, sensibilité à la diversité
Compétence commerciale	Promouvoir les conditions de travail, les valeurs et la culture de l'établissement afin d'attirer et fidéliser les talents.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Mettre en place des actions en adéquation avec la culture de l'établissement
Motivation personnelle,	Passion pour le brand building
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Organisation, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Satisfaction collaborateur
Critères 2	Marque employeur perçue
Critères 3	Taux de rétention collaborateur
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur des ressources humaines et les directeurs des autres départements
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable développement RH

Responsable social et juridique

Rubriques	Responsable social et juridique
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable social et juridique
Code de référence	RSJ- 007
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Veiller à la conformité légale et réglementaire de l'établissement dans tous les aspects sociaux et juridiques.
Activités	Le responsable social et juridique programme les différentes échéances annuelles avec les instances représentatives du personnel. Il informe et consulte les instances représentatives du personnel des projets importants de l'établissement. Il anime les réunions avec les partenaires sociaux et facilite les négociations. Il répond aux différentes interrogations de la direction générale en matière de relations sociales et la conseille en amont sur différents projets. Il met en place des indicateurs permettant de suivre le climat social et d'anticiper les risques de crise. Il assure une veille en matière sociale (cadre législatif, réglementaire et conventionnel) et identifie les mesures pouvant avoir un impact sur l'établissement.
Compétences Soft Skills Re- quises	Charisme, diplomatie, conciliation
Compétence commerciale	Négocier face aux partenaires sociaux
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect du droit social et de la politique de l'établissement
Motivation personnelle	Fort intérêt pour le bien être
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Ecoute, disponibilité	
Indicateurs de Performance	
Critères	Résultat des audits sociaux
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le directeur des ressources humaines, les instances représentatives et les directeurs des autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions.
Evolution professionnelle	Responsable des ressources humaines

Assistante RH

Rubriques	Assistante RH
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Assistante RH
Code de référence	ARH- 008
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Gérer les activités administratives du département RH
Activités	L'Assistante RH s'occupe des tâches telles que la saisie des données, l'établissement des fiches de paie et d'autres documents. Elle comptabilise les absences, les congés sans solde et tous les autres paramètres qui pourraient affecter le salaire ainsi que les contrats de travail et la transmission des déclarations aux organismes sociaux. Elle se charge des procédures de licenciement. Elle met à jour les procédures administratives.
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation, discrétion, rigueur, Aisance relationnelle
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respecter la stratégie et la politique RH
Motivation personnelle,	Sens du service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Capacité d'adaptation et de négociation, Dynamisme	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Délai de réponse aux demandes des employés
Critère 2	Satisfaction collaborateur
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le responsable des ressources humaines
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chargée développement RH

Infirmière

Rubriques	Infirmière
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Infirmière
Code de référence	IFM- 009
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Administrer les soins aux patients
Activités	L'infirmière fournit les soins médicaux de base aux clients et au personnel tels que le contrôle de la pression artérielle, la prise de température, la gestion des plaies mineures ... Elle prodigue des conseils et gère les urgences médicales qui surviennent à l'hôtel, telles que les accidents, les problèmes cardiaques, les allergies graves... Elle coordonne avec les services d'urgence locaux pour les situations nécessitant des soins médicaux avancés. Elle gère le stock des médicaments et assure l'approvisionnement constant de la boîte à pharmacie.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du contact et du devoir, empathie, soutien émotionnel
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect stricte du protocole médical
Motivation personnelle,	Passion pour les soins de santé
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction patient
Critère 2	Qualité des soins prodigués
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le responsable des ressources humaines et les collaborateurs du service
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Chargé administratif et paie

Rubriques	Chargé administratif et paie
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chargé administratif et paie
Code de référence	CAP- 010
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Gérer les bulletins de salaire .
Activités	Le chargé administratif et paie collecte, analyse, traite les informations des collaborateurs (congés, absences, temps de travail, heures supplémentaires...) afin de calculer la rémunération et établir les bulletins de paie. Il saisit et édite les feuilles de paie dans le respect de la réglementation du travail, de la législation, et de la politique RH de l'établissement. Il participe au processus de révision des salaires. Il établit l'ensemble des déclarations fiscales et sociales Il gère les formalités d'embauche et de départ : rédaction des contrats de travail, rupture, calcul des indemnités et solde de tout compte...Il renseigne les collaborateurs sur leur situation administrative. Il élabore les tableaux de bord relatifs à la masse salariale, aux entrées/sorties... et fait ressortir des indicateurs clés
Compétences Soft Skills Re- quises	Respect de la confidentialité, Rigoureux,
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect stricte de la législation et des directives RH
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les chiffres et leur analyse
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Travail en équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Exactitude des fiche de paie
Critère 2	Délai de traitement des fiche de paie
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le responsable des ressources humaines et les collaborateurs du service
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable développement RH

Chargé Développement RH

Rubriques	Chargé Développement RH
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chargé Développement RH
Code de référence	RD-011
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Suivre et coordonner l'exécution des projets RH
Activités	Le Chargé Développement RH élabore le plan de suivi des projets RH. Il participe à la Conception et la mise en œuvre de la politique de recrutement et de formation. Il assure le suivi du budget en matière de gestion RH. Il gère les opérations administratives des actions de formation et réalise les études en amont. Il Conseille les collaborateurs. Il fait des reportings auprès de la hiérarchie.
Compétences Soft Skills Re- quises	Flexibilité, pensée critique, Dynamisme, Diplomatie
Compétences commerciales	Attirer les talents
	Fidéliser les collaborateurs
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives du Directeur RH
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour le développement du capital humain
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Sens de l'organisation, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Engagement collaborateur dans les projets RH
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable développement RH et les directeurs des autres départements
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable développement RH

Coordinatrice RH

Rubriques	Coordinatrice RH
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Coordinatrice RH
Code de référence	CRH-012
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Gérer la partie administrative et opérationnelle du service RH.
Activités	La Coordinatrice RH anime les relations sociales auprès de sa hiérarchie : préparation et participation aux réunions, répondre aux problématiques individuelles ou collectives de chaque service et collaborateur). Elle pilote l'administration du personnel et la paie. Elle représente l'employeur auprès des partenaires externes (inspection du travail, médecine du travail, Collectivité...). Elle participe au recrutement et à l'accueil des collaborateurs. Elle est active sur les activités de développement des collaborateurs (formation, entretien d'évolution ...). Elle pilote la communication interne sous validation de sa hiérarchie.
Compétences Soft Skills Requises	Polyvalence, sens de la confidentialité, aisance relationnelle, disponibilité
Compétences commerciales	Attirer les talents
	Fidéliser les collaborateurs
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives du Directeur RH
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour le développement du capital humain
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement...	
Autres Soft Skills	
Curiosité, Rigueur, organisation.	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Engagement collaborateur dans les projets RH
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable des ressources humaines et les directeurs des autres départements
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable développement RH

Responsable Gestion de carrière

Rubriques	Responsable Gestion de carrière
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable Gestion de carrière
Code de référence	GDC-013
Service / Département	Ressources Humaines
Finalité / Mission du Poste	Définir et piloter la stratégie visant l'évolution professionnelle des collaborateurs.
Activités	Le Responsable Gestion de carrière analyse les besoins présents et futurs. Il met en perspective les indicateurs pertinents (turn-over, bilan social, pyramide des âges, collaborateurs formés...) Il réalise les cartographies métiers et les process d'évaluation des compétences. Il propose un plan gpec et participe à son déploiement. Il réalise des études, analyses et prospectives sur les effectifs et les emplois. Il formalise les procédures. Il gère les départs et les intégrations. Il fait un reporting de ces activités.
Compétences Soft Skills Requises	Aisance relationnelle, rigueur, capacités d'analyse et de synthèse, qualités d'écoute, de dialogue et de pédagogie, force de proposition, pensée stratégique
Compétence commerciale	Fidéliser les collaborateurs
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives du Directeur RH
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour le développement du capital humain
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, SIRH de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe, capacité d'adaptation.	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Taux de promotion interne
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable des ressources humaines et les directeurs des autres départements
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable des ressources humaines



Technique

Directeur technique

Rubriques	Directeur technique
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur technique
Code de référence	DT-001
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Gérer toutes les activités techniques liées au fonctionnement de l'établissement.
Activités	Le Directeur technique diagnostique les besoins en maintenance. Il les budgétise. Il met en place et suit les plannings préventifs et curatifs. Il chapote l'entretien des équipements et installations de production et de distribution : climatisation, chauffage, froid, équipement de cuisine, électricité, plomberie... Il optimise les consommations d'eau et d'énergie. Il assure la maintenance du parc informatique. Il encadre ses équipes et développe leurs compétences. Il collabore avec les prestataires (contrat de maintenance, matériels). Il assure la sûreté des biens et des personnes en respectant les méthodes et procédures réglementaires en matière d'hygiène sanitaire et de sécurité incendie.
Compétences Soft Skills Re- quises	Leadership, pensée critique et stratégique, anticipation, Réactivité, orienté solution
Compétences commerciales	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence...
	Négociation fournisseurs
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement.
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité et le bien être des clients
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer la qualité des installations
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement, système informatisé de gestion de l'énergie, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	

Autres Soft Skills	
Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critères 1	Coût de l'énergie
Critères 2	Temps de réponse aux demandes de maintenance
Critères 3	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur général



Responsable maintenance

Rubriques	Responsable maintenance
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable maintenance
Code de référence	RM-002
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Veiller au bon fonctionnement des installations techniques et des équipements de l'établissement.
Activités	Le Responsable de la maintenance réalise une tournée régulière dans les chambres, les points de vente et locaux de l'établissement. Il organise des projets de réparation de manière à ne pas perturber les clients. Il planifie et supervise les rénovations et constructions en optimisant les coûts. Il tient un registre retraçant le budget alloué et les dépenses y afférentes. Il supervise et forme ses équipes. Il gère les contrats de maintenance avec les prestataires
Compétences Soft Skills Re- quises	Leadership, aptitude relationnelle, disponibilité
Compétence commerciale	Répondre aux réclamations et objection client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour la maintenance curative et préventive
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	
Autres Soft Skills	
Travail en équipe, organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Temps de réponse aux demandes de maintenance
Critère 2	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Directeur technique et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur technique

Responsable gestion de l'énergie

Rubriques	Responsable gestion de l'énergie
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable gestion de l'énergie
Code de référence	RGE-003
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Optimiser la consommation énergétique de l'établissement
Activités	Le Responsable gestion de l'énergie analyse et évalue les besoins énergétiques de l'hôtel. Il élabore et met en œuvre des stratégies pour optimiser la consommation d'énergie. Il contrôle les paramètres énergétiques tels que la consommation électrique, le chauffage et la climatisation. Il recherche et propose des solutions innovantes (éclairage LED, systèmes de chauffage et de refroidissement plus performants, ...). Il effectue des audits énergétiques réguliers pour évaluer l'efficacité des mesures mises en place. Il suit de près les indicateurs de performance et propose des actions correctives si nécessaire. Il élabore des rapports et communique les résultats obtenus auprès de sa hiérarchie. Il collabore avec les départements de l'hôtel pour sensibiliser et former le personnel à la gestion de l'énergie. Il assure une veille technologique et réglementaire.
Compétences Soft Skills Re- quises	Prise d'initiative, force de proposition, capacité d'analyse et de communication, persuasion, proactivité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les innovations en matière de gestion de l'énergie
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système informatisé de gestion de l'énergie, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	
Autres Soft Skills	
Travail en équipe, curiosité	
Indicateurs de Performance	
Critère	Variation de la consommation d'électricité par pôle
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Directeur technique et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Travail imposant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur technique

Superviseur technique

Rubriques	Superviseur technique
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Superviseur technique
Code de référence	ST-004
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Superviser les activités techniques des équipes sur le terrain.
Activités	Le superviseur technique participe à l'organisation du planning de travail, à l'attribution des tâches et forme son équipe sur le terrain. Il effectue la maintenance préventive et curative des installations techniques, y compris les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, les systèmes électriques, la plomberie... il réalise les contrôles réguliers. Il identifie les problèmes potentiels et propose des solutions adaptées à sa hiérarchie. Il s'assure que tous les équipements et les installations de l'hôtel respectent les normes de sécurité en vigueur. Il met en place et fait respecter les procédures de sécurité pour minimiser les risques d'accidents.
Compétences Soft Skills Re- quises	Esprit d'initiative, multitâche, force de proposition, capacité d'analyse et de communication, autonomie
Compétence commerciale	Répondre aux réclamations et objection client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les innovations en électromécanique
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	
Autres Soft Skills	
Travail en équipe, organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Temps de réponse aux demandes de maintenance
Critère 2	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Directeur technique et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable maintenance

Technicien Polyvalent

Rubriques	Technicien Polyvalent
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Technicien Polyvalent
Code de référence	TP-005
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Réaliser les travaux d'entretien.
Activités	Le Technicien polyvalent effectue le suivi des installations techniques. Il participe à la mise en œuvre des opérations préventives et curatives. Il diagnostique les éventuelles pannes et effectue des réparations sur différents supports d'agrément (peinture, revêtement de sol, menuiserie...). Il participe au projet de rénovation. Il veille, contribue à la sécurité des personnes et des biens et à l'application des différentes réglementations en vigueur.
Compétences Soft Skills Requises	Sens du détail, Polyvalence technique, capacité d'analyse.
Compétence commerciale	Répondre aux réclamations et objection client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur
Motivation personnelle,	Passion pour les corps de métier suivants : Electricité, plomberie, menuiserie
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système informatisé de gestion de l'énergie, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	
Autres Soft Skills	
Réactivité	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Efficiency lors de résolution des pannes
Critère 2	Nombre de pannes résolues
Critère 3	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable d'équipe et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Travail imposant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef d'équipe

Electricien

Rubriques	Electricien
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Electricien
Code de référence	ET-006
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Charger de l'installation de la maintenance et de la réparation des équipements électriques
Activités	L'électricien installe et raccorde les équipements électriques tels que les prises, les interrupteurs, les luminaires, les systèmes de chauffage, la climatisation... Il vérifie et entretient les installations électriques existantes afin de les maintenir en bon état de fonctionnement. Il réalise des diagnostics des dysfonctionnements et des pannes électriques, et effectue des réparations nécessaires. Il effectue aussi les travaux de mise aux normes.
Compétences Soft Skills Re- quises	Habileté, Minutie, vigilance, sens du service
Compétence commerciale	Répondre aux réclamations et objection client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de sécurité
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les équipements électriques et leur complexité
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système informatisé de gestion de l'énergie, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	
Autres Soft Skills	
Méthode, réactivité, curiosité	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Efficience lors de résolution des pannes
Critère 2	Nombre de pannes résolues
Critère 3	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable d'équipe et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Travail imposant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef d'équipe

Plombier

Rubriques	Plombier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Plombier
Code de référence	PB-007
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Réparer et entretenir les équipements sanitaires et de chauffage
Activités	Le plombier entretient et répare les systèmes de plomberie de l'établissement y compris les tuyaux, les robinets, les lavabos, les douches, les baignoires et les toilettes. Il installe de nouveaux équipements de plomberie selon les besoins. Il Effectue des inspections régulières pour détecter les fuites ou les dommages éventuels.
Compétences Soft Skills Requises	Sens du détail, habileté, sens du service
Compétence commerciale	Répondre aux réclamations et objection client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de sécurité
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les systèmes de plomberie
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	
Autres Soft Skills	
Réactivité, organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Efficiencia lors de résolution des pannes
Critère 2	Nombre de pannes résolues
Critère 3	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable d'équipe et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Travail imposant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef d'équipe

Pisciniste

Rubriques	Pisciniste
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Pisciniste
Code de référence	PS-008
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Entretenir la piscine de l'établissement
Activités	Le Pisciniste nettoie régulièrement le bassin, équilibre les produits chimiques, filtre l'eau et vérifie le système de chauffage. Il s'assure que les règles de sécurité sont respectées, que les équipements de sécurité sont en bon état et que le personnel est formé aux premiers secours en cas de besoin. Il planifie et supervise les travaux de réparation ou de rénovation de la piscine en collaboration avec d'autres professionnels. Il gère l'inventaire des produits chimiques, du matériel d'entretien de la piscine et des équipements de loisirs
Compétences Soft Skills Re- quises	Autonomie, sens du détail, sens du service
Compétence commerciale	Répondre aux réclamations et objection client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de sécurité
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les installations complexes
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Réclamation client
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable technique et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Travail imposant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable des installations (aqua parc)

Jardinier

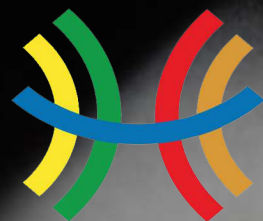
Rubriques	Jardinier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Jardinier
Code de référence	JD-009
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Aménager et entretenir les espaces verts de l'établissement
Activités	Le jardinier conçoit et réalise les plans d'aménagement paysager, en tenant compte des spécificités de l'établissement. Il plante les fleurs, les arbustes, les arbres et de tout autre élément paysager approprié. Il entretient couramment les espaces verts : tonte de pelouse, taille des arbres et des arbustes, désherbage, arrosage, réparation des allées. Il met en place l'entretien des systèmes d'irrigation. Il surveille l'état de santé des plantes et détecte les parasites ou les maladies. Il gère le stock du matériel et des produits nécessaires à l'entretien des jardins.
Compétences Soft Skills Re-quis	Sens de l'esthétique, Créativité, autonomie
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes et méthodes environnementales
Motivation personnelle,	Passion pour les plantes et la nature
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère	Croissance et apparence des plantes
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable technique et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Travail imposant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable des espaces verts, chef jardinier

Menuisier

Rubriques	Menuisier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Menuisier
Code de référence	MN-010
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Maintenir les installations en bois en bon état.
Activités	Le menuisier fabrique, installe tous les éléments en bois nécessaires à l'établissement. Il répare et entretient les installations en bois existants : portes, fenêtres, meubles, placards... Il diagnostique les problèmes, propose des solutions et effectue les réparations nécessaires dans les meilleurs délais.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens de l'esthétique et du détail, finition, autonomie
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de sécurité
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les types de bois et leur utilisation
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	
Autres Soft Skills	
Travail en équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Qualité de finition
Critère 2	Délai de réalisation
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable technique, les électriciens, les plombiers et les décorateurs et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Travail imposant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	chef atelier

Technicien climatisation et froid

Rubriques	Technicien climatisation et froid
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Technicien climatisation et froid
Code de référence	TCF-011
Service / Département	Technique
Finalité / Mission du Poste	Veiller au bon fonctionnement des systèmes de climatisation et de réfrigération de l'établissement.
Activités	Le technicien climatisation et froid installe, met en service les systèmes de climatisation et de réfrigération. Il effectue des inspections régulières afin de prévenir les pannes et les dysfonctionnements. Il veille à ce que tous les équipements soient propres, lubrifiés et réglés correctement. En cas de panne ou de problème, il diagnostique et répare les défauts. Il veille au respect des normes de sécurité lors de l'installation, de la maintenance et de la réparation des équipements. Il suit les procédures d'évacuation des fluides frigorigènes afin de protéger l'environnement.
Compétences Soft Skills Re- quises	Volonté d'apprendre, pensée critique, souci du détail
Compétence commerciale	Répondre aux réclamations et objection client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur
Motivation personnelle,	Passion pour les nouvelles technologies et innovations inhérents à ce domaine
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système informatisé de gestion de l'énergie, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Efficience lors de résolution des pannes
Critère 2	Nombre de pannes résolues
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le Responsable d'équipe et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Travail imposant une bonne condition physique. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef d'équipe



Finance & Comptabilité

Directeur Administratif et Financier

Rubriques	Directeur Administratif et Financier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur Administratif et Financier
Code de référence	DAF-001
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Superviser la gestion financière de l'établissement
Activités	Le Directeur Administratif et Financier établit les budgets, les reportings d'activité mensuels. Il gère la trésorerie et toutes les problématiques bancaires. Il met en place et assure le suivi des tableaux de bord permettant de mesurer les performances et de détecter d'éventuels écarts par rapport aux objectifs fixés. Il analyse les résultats et propose des actions correctives. Il informe et conseille la direction en matière de contraintes fiscales et comptables. Il supervise la tenue de la comptabilité, l'établissement des états financiers, la gestion de la facturation et des règlements clients/fournisseurs par les différents services fonctionnels : comptabilité, trésorerie, contrôle, achat, paie.
Compétences Soft Skills Re- quises	Rigueur, analyse, synthèse, excellente capacité relationnelle et de communication,
Compétence commerciale	Négociation avec les fournisseurs et les banques
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement.
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité et l'analyse des chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer les process internes du département
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement, logiciel de comptabilité, logiciel de gestion de stock	
Autres Soft Skills	
Organisation, Travail d'équipe	

Indicateurs de Performance	
Critères 1	Gestion des coûts
Critères 2	Etat des flux de la trésorerie
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur général



Contrôleur Général

Rubriques	Contrôleur Général
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Contrôleur Général
Code de référence	CTG-002
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Assurer les opérations de contrôle au sein de l'établissement
Activités	Le Contrôleur général participe à l'élaboration et au suivi budgétaire annuel. Il définit un tableau de bord par lequel informer la direction et les autres départements des rendements périodiques. Il chapote le contrôle de l'achat et des mouvements de marchandises, denrées périssables et non périssables et le matériel de l'hôtel ainsi que les stocks. Il suit les rapports d'encaissements, des rapprochements de chambre, et de tous les rapports venant des contrôleurs. Il participe aux travaux de fin de mois. Il effectue des contrôles inopinés dans les points de stockage, les points de ventes et supervise les inventaires. Il assure la coordination entre les membres de son service et les autres départements. Il remonte toutes anomalies au DAF. Il encadre et forme les équipes de contrôle.
Compétences Soft Skills Re- quises	Pensée analytique, précision, leadership, polyvalence
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des procédures de contrôle
Motivation personnelle,	Appétence pour l'analyse des chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel comptable, logiciel de caisse, logiciel de gestion de stock	
Autres Soft Skills	
Organisation, disponibilité, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Pertinence analytique des écarts
Critère 2	Gestion des coûts
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le DAF et les contrôleurs
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	DAF

Contrôleur Recettes

Rubriques	Contrôleur Recettes
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Contrôleur Recettes
Code de référence	CR-003
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Contrôler les flux de recette et analyser les écarts.
Activités	Le contrôleur recettes suit et participe à l'amélioration des procédures relatives au contrôle des recettes. Il contrôle les caissiers de l'établissement. Il enregistre les factures dans le système. Il vérifie les ajustements, les débours et tout autre bon de débit et de crédit. Il analyse les comptes (comptes clients, comptes des cartes de crédit...) et rapproche les écritures comptables. Il traite les demandes clients (copies de factures, demandes de remboursements...) ainsi que les litiges avec les banques, et organisme de cartes de crédit. Il contrôle les commissions à restituer aux OTA. Il contrôle les rapports des revenus et rédige le compte d'exploitation journalier. Il réalise la clôture mensuelle.
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation, Rigueur, précision, Capacité d'analyse et de synthèse.
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Contrôle stricte des flux
Motivation personnelle,	Appétence pour l'analyse des chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel de comptabilité	
Autres Soft Skills	
Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Pertinence analytique des écarts
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le contrôleur général, les caissiers, la comptabilité
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Contrôleur Général, contrôleur de gestion

Contrôleur Food & Beverage

Rubriques	Contrôleur Food & Beverage
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Contrôleur Food & Beverage
Code de référence	CFB-004
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Contrôler les flux de nourritures et boissons et analyser les écarts constatés lors des inventaires.
Activités	Le contrôleur Food & Beverage contrôle les prélèvements de l'économat vers les points de ventes en transitant par la cuisine. Il réalise l'inventaire mensuel et analyse les écarts par points de ventes. Il élabore la fiche technique Food & Beverage en collaboration avec le directeur de la restauration et le chef de la cuisine. Il calcule et analyse les ratios de gestion et de fonctionnement. Il veille l'application des procédures de contrôle. Il effectue les contrôles inopinés des stocks des points de vente. Il s'assure que tous les mouvements de stocks sont matérialisés par des bons et que ces derniers sont enregistrés au jour le jour. Il établit les rapports de son activité et le communique auprès de sa hiérarchie.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens de l'organisation, Rigueur, précision, Capacité d'analyse et de synthèse
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Contrôle stricte des flux
Motivation personnelle,	Appétence pour l'analyse des chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel de gestion de stock	
Autres Soft Skills	
Attentif, disponibilité	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Pertinence analytique des écarts
Critère 2	Gestion des coûts
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le contrôleur général, le directeur de la restauration, le chef de la cuisine, l'économat et les points de vente de l'établissement.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Contrôleur Général

Responsable comptable

Rubriques	Responsable comptable
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable comptable
Code de référence	CFC-005
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Gérer les opérations comptables de l'établissement.
Activités	Le Responsable comptable établit et met à jour les procédures et les systèmes comptables de l'établissement. Il s'assure que toutes les opérations financières sont enregistrées correctement dans le système comptable. Il vérifie et valide les factures et les paiements, suit les créances client. Il réalise les travaux de fin d'exercice. Il établit les éléments de paie et gère les déclarations. Il veille au respect des clôtures de compte. Il supervise et forme son équipe.
Compétences Soft Skills Re- quises	Polyvalence, précision, Rigoureux, vigilance
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des procédures de comptable
Motivation personnelle,	Appétence pour l'analyse des chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel comptable, logiciel de paie	
Autres Soft Skills	
Organisation, adaptabilité, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Pertinence analytique des écarts
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec son équipe comptable et le DAF
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	DAF

Responsable Achats

Rubriques	Responsable Achats
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable Achats
Code de référence	RA-006
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Réaliser les achats pour l'ensemble des services de l'établissement.
Activités	Le Responsable Achats optimise le sourcing, la sélection des fournisseurs et étudie leur référencement. Il rencontre les fournisseurs et négocie les prix des produits. Il contrôle les livraisons et supervise leur stockage en veillant au respect des procédures internes et d'hygiène. Il assure le classement des bons de commande, bons de livraison, factures pour les soumettre auprès de sa hiérarchie. Il saisit les commandes, les livraisons et les prélèvements sur le système. Il réalise les inventaires mensuels. Il gère les contrats avec les fournisseurs.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du contact, persévérance, détermination, sens du service
Compétences commerciales	Analyse qualitative et quantitative des fournisseurs
	Négociation
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des cahiers de charge de l'établissement
Motivation personnelle,	Sens du business et appétence pour la négociation
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel de gestion de stock	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Impact sur les coûts
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'ensemble des services de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier... Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Responsable Trésorerie

Rubriques	Responsable Trésorerie
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable Trésorerie
Code de référence	RT-007
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Garantir les ressources quotidiennes en liquidités et la solvabilité à moyen et long terme de l'établissement
Activités	Le Responsable élabore un plan de trésorerie en concertation avec les services comptabilité, achats et commercial dans lequel figure les prévisions. Il assure un reporting hebdomadaire des encaissements et décaissements et des besoins de financement. Il analyse et explique les écarts entre le budget et les flux constatés. Il suit la circulation de la liquidité, Identifie et quantifie les différents risques.
Compétences Soft Skills Re- quises	Esprit d'analyse et de synthèse, précision, pragmatisme, vigilance
Compétence commerciale	Négocier les conditions de financement favorables
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la réglementation fiscale
Motivation personnelle,	Aisance avec les chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité	
Autres Soft Skills	
Anticipation, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Degré optimale de liquidité de l'établissement
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'équipe du département financier, les services achat et commercial
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	DAF

Contrôleur de Gestion

Rubriques	Contrôleur de Gestion
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Contrôleur de Gestion
Code de référence	CDG-008
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Optimiser les coûts et aider la direction à prendre des décisions stratégiques.
Activités	Le contrôleur de gestion élabore et met en place des indicateurs de gestion et de suivi ainsi que les procédures de contrôle. Il produit une analyse sur la décomposition des différents coûts et le calcul des ratios. Il analyse aussi l'ensemble de la consommation des produits par rapport au chiffre d'affaire. Il suit la facturation des points de vente, les flux de trésorerie des opérations, et des comptes débiteurs et créditeurs. Il participe à la préparation des budgets. Il réalise de reportings réguliers. Il suit les écarts entre les objectifs prévisionnels et les objectifs réalisés et propose des actions correctives.
Compétences Soft Skills Requises	Rigueur, pensée critique, vigilance, force de proposition
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des procédures de contrôle
Motivation personnelle,	Appétence pour l'analyse des chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité	
Autres Soft Skills	
Aisance relationnelle, sens de l'écoute, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Pertinence analytique des résultats obtenus
Critère 2	Gestion des coûts
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'équipe du département financier et la direction générale
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Contrôleur général

Caissier général

Rubriques	Caissier général
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Caissier général
Code de référence	CG-009
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Garantir la fiabilité des opérations de caisses des différents points de vente de l'établissement.
Activités	Le Caissier général prépare le rapport journalier de caisse, collecte et contrôle les remises de caisse des différents points de vente et fait le dépôt en banque.. Il saisit les écritures comptables, complète les états des écarts de caisse / annulations et remboursements, reporte à sa hiérarchie. Il maintient un registre mensuel avec tous les fonds de caisses des différents caissiers. Il fait des contrôles inopinés de caisses. Il s'assure que toutes les factures sont justifiées par les documents fiables. Et si certaines factures n'ont pas les documents de justification sont bien approuvés par les Chefs de départements ou les Chefs de service. Il supervise et forme son équipe.
Compétences Soft Skills Re- quises	Rigueur, Intransigeance, Organisation, sens du service
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des procédures de caisse
Motivation personnelle,	Appétence pour l'analyse des chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel comptable, logiciel de caisse	
Autres Soft Skills	
Flexibilité, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Précision des transactions
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec les caissiers des points de vente, le contrôleur recettes, la comptabilité
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Contrôleur Recettes

Comptable débiteurs

Rubriques	Comptable débiteurs
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Comptable débiteurs
Code de référence	CD-010
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Gérer les créances clients et garantir le recouvrement des dettes.
Activités	Le comptable débiteurs réalise les rapprochements bancaires, prend en charge et envoie les factures. Il vérifie les dossiers de facturation séminaire / groupes. Il contrôle et suit l'ensemble des commissions agences. Il établit le plan de recouvrement de la semaine. Il participe à l'amélioration des procédures internes. Il établit les rapports hebdomadaires et mensuelles. Il assure la clôture mensuelle.
Compétences Soft Skills Re- quises	Autonomie, implication, précision et vigilance, sens du service, confidentialité
Compétence commerciale	Répondre efficacement aux demandes client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respecte des procédures de contrôle interne
Motivation personnelle,	Appétence pour les chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel comptable	
Autres Soft Skills	
Responsabilité, Flexibilité, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Précision des transactions
Critère 2	Ratio de recouvrement
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le service contrôle
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Contrôleur Recettes

Comptable Fournisseurs

Rubriques	Comptable Fournisseurs
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Comptable Fournisseurs
Code de référence	CF-011
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Gérer les comptes et les transactions avec les fournisseurs de l'établissement.
Activités	Le comptable fournisseur vérifie les documents comptables fournisseurs. Il contrôle la conformité des pièces justificatives et assure leur conservation. Il impute les factures dans le compte des charges. Il réalise les rapprochements bancaires. Il produit les états mensuels et en assure l'enregistrement comptable. Il met en place et suit les échéanciers de paiement
Compétences Soft Skills Requises	Autonomie, implication, précision et vigilance, confidentialité
Compétence commerciale	Négocier les conditions de paiement favorables
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respecte des procédures
Motivation personnelle,	Appétence pour les chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel comptable	
Autres Soft Skills	
Responsabilité, Flexibilité, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Précision des transactions
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le service contrôle et achat
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Contrôleur Food & Beverage

Comptable Polyvalent

Rubriques	Comptable Polyvalent
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Comptable Polyvalent
Code de référence	CP-012
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Tenir la comptabilité générale de l'établissement
Activités	Le comptable Polyvalent vérifie les données comptables. Il réalise le pointage des factures et des relevés de comptes. Il contrôle et saisit les opérations fournisseurs et clients, les dépenses de caisses, les écritures de paie. Il établit les livres comptables. Il classe et range les factures les rapports de caisse journaliers. Il réalise les clôtures mensuelles et participe aux travaux de fin d'exercice.
Compétences Soft Skills Re- quises	Autonomie, implication, précision et vigilance, confidentialité
Compétence commerciale	Négocier les conditions de paiement favorables
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respecte des procédures
Motivation personnelle,	Appétence pour les chiffres
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel comptable	
Autres Soft Skills	
Responsabilité, Flexibilité, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Précision des transactions
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le service contrôle et achat
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Contrôleur Food & Beverage , contrôleur recettes

Caissier

Rubriques	Caissier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Caissier
Code de référence	CS-013
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Assurer les travaux de facturation et d'encaissement
Activités	Le caissier peut avoir à accueillir les clients et les renseigner. Il enregistre les commandes. Il communique le prix au client et encaisse les additions par le biais du chef de rang. Il saisit l'encaissement. Il vérifie la monnaie reçue et rendue. Lorsque toutes les notes sont encaissées, Il fait la clôture de la caisse.
Compétences Soft Skills Re- quises	Rigueur, rapidité, précision, courtoisie
Compétence client	Promouvoir le point de vente
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des procédures de caisse
Motivation personnelle,	Sens du service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel de caisse	
Autres Soft Skills	
Travail en équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Précision des transactions
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le caissier général, le chef de rang, le maître d'hôtel
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Caissier général

Econome

Rubriques	Econome
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Econome
Code de référence	EC-014
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Veiller à l'approvisionnement en produits nécessaires à l'établissement
Activités	L'économe identifie les besoins exacts de chaque service. Il commande, achète, réceptionne et contrôle les marchandises selon les exigences formulées et le budget. Il approvisionne les services à l'aide d'un bon sur lequel le demandeur accuse réception. Il enregistre les entrées et les sorties sur le système. Il prend en charge la gestion des stocks et réalise régulièrement des inventaires pour éviter les ruptures de stock. Il fournit tous les éléments de contrôle administratif au service contrôle. Il entretient de bonnes relations avec les fournisseurs afin de maintenir la politique de prix. Il applique et fait appliquer les consignes d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement.
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation, flexibilité, anticipation
Compétence commerciale	Veille sur le prix des produits
	Forte capacité de négociation
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect du budget lors de commandes produites
Motivation personnelle,	Sens du service et de la relation client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, PMS de l'établissement, logiciel de gestion de stock	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère	Optimisation des dépenses
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec le contrôleur food & beverage, les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef Econome, Contrôleur food & beverage

Magasinier

Rubriques	Magasinier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Magasinier
Code de référence	MG-015
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Préparer les produits destinés aux différents services.
Activités	Le Magasinier réceptionne les produits, contrôle leur conformité avec le bon de livraison. Il manipule les produits avec soin et procède à leur rangement en respectant les normes HACCP. Il enregistre les entrées et les sorties. Il prend part à l'inventaire des stocks. Il assure un suivi du tableau de réception journalier. Il entretient tout l'équipement et petit matériel mis à sa disposition. Il s'assure que toutes les zones de service et de stockage soient maintenues sûres et propres.
Compétences Soft Skills Re- quises	Bonne capacité de mémorisation, Rigueur, souci de l'ordre
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect stricte du bon de commande lors de la livraison au service concerné
Motivation personnelle,	Sens du service
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office, logiciel de gestion de stock	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Organisation des produits
Critère 2	Vérification des livraisons
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'économe et les collaborateurs d'autres départements.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. travail nécessitant une bonne condition physique, Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef magasinier, Econome

Coursier

Rubriques	Coursier
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Coursier
Code de référence	CR-016
Service / Département	Finance et Comptabilité
Finalité / Mission du Poste	Livrer et Réceptionner les éléments nécessaires au fonctionnement de l'établissement
Activités	Le coursier s'assure que les livraisons, les réceptions (de courriers, de colis...) , soient effectuées en temps voulu et en bon état. Il est chargé d'accueillir les clients à leur arrivée, de les aider avec leurs bagages et de les conduire à l'hôtel. Il peut également être amené à conduire le client lors du départ. Il peut être sollicité pour effectuer des courses ou des achats pour l'hôtel, tels que l'achat de fournitures, de produits d'épicerie ou de matériel de nettoyage. Il respecte les consignes et obtient les articles demandés dans les délais impartis. Il peut être amené à fournir des informations, des recommandations ou des conseils aux clients de l'hôtel. Il s'assure que le véhicule est propre, en bon état de fonctionnement.
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation, communication correcte, vigilance
Compétences commerciales	Répondre à une demande client
	Promouvoir les points de ventes de l'établissement
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives et du code de la route
Motivation personnelle,	Sens du service et maîtrise de la conduite automobile
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (intermédiaire)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Temps de livraison et de réception
Critère 2	Qualité du feedback
Critère «3	Nombre d'accidents
Relations et Interactions	Travailler en collaboration avec les collaborateurs de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. travail nécessitant une bonne condition physique, Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	



HQSE

Responsable HSQE

Rubriques	Responsable HSQE
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable HSQE
Code de référence	RE-001
Service / Département	HSQE
Finalité / Mission du Poste	Elaborer et conduire la mise en œuvre des pratiques HSQE
Activités	Le Responsable HSQE effectue des audits d'application des process liés aux réglementations et certifications. Il rédige un planning des contrôles. Il veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité. Il suit techniquement la mise en place de ces procédures. Il réalise avec la hiérarchie les analyses d'accidents et d'incidents. Il coordonne si besoin l'intervention des organismes de contrôle extérieurs. Il communique des rapports réguliers à sa hiérarchie. Il sensibilise et forme les collaborateurs à la démarche HSQE et à la prévention des risques.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité d'analyse et de synthèse, pédagogie, sens de l'initiative, force de proposition
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi stricte de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité
Motivation personnelle	Fort intérêt pour la sécurité des biens et des personnes
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Vigilance, réactivité, capacité d'adaptation, sens du contact, esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Réclamations client
Critère 2	Accidents de travail
Critère 3	Efficacité de la gestion des déchets
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'ensemble des services gérant l'opérationnel
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Responsable Sécurité

Rubriques	Responsable Sécurité
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable Sécurité
Code de référence	RS-002
Service / Département	HSQE
Finalité / Mission du Poste	Garantir la sécurité des biens et des clients au sein de l'établissement
Activités	Le Responsable sécurité développe, met en œuvre et maintient les mesures de sécurité appropriées à l'établissement. Il établit les diagnostics et les bilans de sécurité. Il identifie les zones à risque et met en place des mesures préventives. Il répond efficacement aux situations d'urgence, telles que les incendies, les vols, les intrusions, etc., en mettant en place des plans d'urgence et en s'assurant que le personnel est formé pour y faire face. Il supervise les activités liées aux événements spéciaux.
Compétences Soft Skills Re- quises	Prise de décision, Excellente capacité de communication, sens de l'observation
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi stricte de la réglementation en matière de sécurité
Motivation personnelle	Fort intérêt pour la sécurité des biens et des personnes
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système de vidéo surveillance	
Autres Soft Skills	
Anticipation, Diplomatie, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Réclamation client
Critère 2	Nombre d'incidents
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'ensemble des départements de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Responsable Qualité

Rubriques	Responsable Qualité
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable Qualité
Code de référence	RQ-003
Service / Département	HSQE
Finalité / Mission du Poste	Veiller au respect des standards de qualité des prestations offertes.
Activités	Le Responsable qualité élabore et met en œuvre une politique qualité adaptée aux besoins de l'établissement. Il définit des procédures et des protocoles pour garantir la qualité des prestations et des services. Il réalise des audits réguliers. Il identifie les éventuels points de non-conformité et propose des actions correctives. Il veille au respect des normes d'hygiène et de sécurité, notamment en matière de restauration. Il effectue une veille concurrentielle pour s'assurer de la conformité de l'établissement aux standards du marché. Il participe aux démarches de labellisation et de certification de qualité. Il sensibilise les collaborateurs aux bonnes pratiques et aux exigences qualitatives.
Compétences Soft Skills Requises	Rigueur, discipline, Sens de l'analyse et de la synthèse, diplomatie
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi stricte de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité
Motivation personnelle	Fort intérêt pour la sécurité des biens et des personnes
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Réclamation client
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'ensemble des services gérant l'opérationnel
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Responsable Durabilité

Rubriques	Responsable Durabilité
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable Durabilité
Code de référence	RDE-004
Service / Département	HSQE
Finalité / Mission du Poste	Mettre en place et superviser les actions en matière de développement durable.
Activités	Le Responsable durabilité élabore un plan d'action et une politique environnementale pour l'hôtel, en déterminant les objectifs à atteindre et les actions à entreprendre. Il sensibilise et forme les collaborateurs aux bonnes pratiques environnementales. Il veille à ce que les pratiques soient durables, en supervisant notamment la gestion des déchets, l'efficacité énergétique, la consommation d'eau, la gestion des produits chimiques ... Il mesure l'impact environnemental de l'hôtel et suit les progrès réalisés. Il effectue des audits et des évaluations régulières, puis propose des solutions d'amélioration. Il collabore avec le service communication, les fournisseurs et les partenaires afin promouvoir les pratiques développées au sein de l'établissement. Il participe aux projets de certifications et de labellisation de l'établissement.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité de persuasion, adaptabilité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi stricte des normes prescrites par les labels.
Motivation personnelle	Passion pour la protection de l'environnement
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
Esprit d'équipe et de collaboration	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Valorisation des déchets
Critère 2	Evolution de la consommation d'énergie
Critère 3	Evolution de la consommation d'eau
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'ensemble des services gérant, les fournisseurs et les partenaires
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Chargé de Sécurité et de Prévention des Risques

Rubriques	Chargé de Sécurité et de Prévention des Risques
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Chargé de Sécurité et de Prévention des Risques
Code de référence	CS-005
Service / Département	HSQE
Finalité / Mission du Poste	Assurer la protection des biens et des clients au sein de l'établissement
Activités	Le chargé de sécurité effectue des rondes régulières afin de prévenir les vols, incendies, intrusions ou tout autre danger potentiel. Il surveille les entrées et sorties de l'hôtel, contrôle les accès et vérifie les identités des visiteurs ou des personnes suspectes. Il répond aux appels d'urgence provenant des chambres ou des parties communes de l'hôtel et agit en conséquence. Il observe attentivement les caméras de surveillance et signale tout comportement suspect ou activité inhabituelle. Il effectue des palpations de sécurité et des fouilles de bagages si nécessaire. Il assiste les services internes de l'hôtel (service d'accueil, conciergerie, restauration, etc.) en cas de besoin ou d'incident. Il rédige les rapports d'incident et de contrôle journaliers.
Compétences Soft Skills Re- quises	Excellente capacité d'observation et d'anticipation, Sens des responsabilités, Intégrité, bonne capacité de communication, réactivité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi stricte des procédures de sécurité
Motivation personnelle	Fort intérêt pour la sécurité des biens et des personnes
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système de vidéo surveillance	
Autres Soft Skills	
diplomatie, Esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Nombres d'incidents
Critère 2	Réclamation client
Critère 3	Taux de conformité aux procédures de sécurité
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'ensemble des services
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. travail nécessitant une très bonne capacité physique, Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Chef d'équipe

Coordonnateur HSQE

Rubriques	Coordonnateur HSQE
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Coordonnateur HSQE
Code de référence	CE-006
Service / Département	HSQE
Finalité / Mission du Poste	Coordonner la mise en œuvre des actions HSQE
Activités	Le Coordonnateur HSQE sensibilise les collaborateurs aux normes HSQE. Il participe aux inspections et aux audits internes. Il gère les incidents et des accidents, en réalisant des enquêtes et en mettant en place des actions correctives. Il suit les performances de l'établissement. Il collabore avec les autres départements de l'hôtel pour garantir la mise en œuvre des actions. Il participe aux réunions et aux formations pour rester informé des nouvelles normes et réglementations.
Compétences Soft Skills Re- quises	Capacité d'analyse et de synthèse, sens du contact, réactivité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Suivi stricte de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité
Motivation personnelle	Fort intérêt pour la sécurité des biens et des personnes
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (avancé)
Compétences informatiques	
Pack office	
Autres Soft Skills	
capacité d'adaptation, esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Réclamations client
Critère 2	Accidents de travail
Relations et Interactions	Travailler en relation directe avec l'ensemble des services gérant l'opérationnel
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier.. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable HSQE



IT

Directeur des systèmes d'information

Rubriques	Directeur des systèmes d'information
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur des systèmes d'information
Code de référence	DSI-001
Service / Département	IT
Finalité / Mission du Poste	Chapoter tous les aspects liés aux technologies de l'information et de la communication au sein de l'établissement.
Activités	Le DSI est chargé de coordonner et de superviser la mise en place de nouveaux systèmes de gestion hôtelière ou le déploiement de nouvelles technologies. Il assure la maintenance, la sécurité et l'optimisation du réseau informatique de l'hôtel. Ainsi, il garantit un accès fiable et sécurisé à internet et aux systèmes internes. Il met en place les mesures de sécurité efficaces pour protéger les données sensibles. Il analyse les offres de sous-traitance et suit les relations avec les prestataires. Il gère le budget alloué aux dépenses informatiques, en s'assurant que les investissements soient rentables et contribuent à l'amélioration des services et de l'expérience client. Il assure une veille technologique et juridique sur les évolutions du secteur en matière de systèmes d'information. Il encadre et forme son équipe
Compétences Soft Skills Re- quises	Rigueur, anticipation, sens du service, analyse, Force de proposition
Compétence commerciale	Négocier les contrats de sous -traitance
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement.
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les nouvelles technologies
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme pour le département
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer le système d'information de l'hôtel
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	

Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement, sécurité informatique, gestion des systèmes de communication	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, Organisation, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Satisfaction client
Critère 3	Efficience dans la résolution des problèmes
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les directeurs d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	



Responsable informatique

Rubriques	Responsable informatique
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Responsable informatique
Code de référence	RI-002
Service / Département	IT
Finalité / Mission du Poste	Superviser la sécurité et la maintenance des systèmes informatiques
Activités	Le Responsable informatique développe et met en œuvre des stratégies informatiques dans lesquelles les objectifs sont précisés. Il maintient l'ensemble des systèmes et veille à ce que les licences et les mises à jour soient tenues à jour. Il gère les contrats de maintenance avec les prestataires. Il évalue la performance du système d'information de l'établissement. Il assure et maintient le respect des procédures internes liées aux accès informatiques et à la sécurité du réseau informatique en général.
Compétences Soft Skills Re- quises	Force de proposition, anticipation, analyse
Compétence commerciale	Négocier les contrats avec les prestataires
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Gestion opérationnelle selon la stratégie établie
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les nouvelles technologies
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement, sécurité informatique, gestion des systèmes de communication	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, Organisation, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Satisfaction client
Critère 3	Efficacité dans la résolution des problèmes
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les responsables d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur des systèmes d'information

Administrateur réseau

Rubriques	Administrateur réseau
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Administrateur réseau
Code de référence	AR-003
Service / Département	IT
Finalité / Mission du Poste	Assurer un bon fonctionnement des équipements et du réseau en lui-même.
Activités	L'administrateur réseau installe, configure Les équipements réseau, serveurs et périphériques et en assure la maintenance. Il surveille et administre les réseaux LAN, WAN, sans fil de l'établissement. Il gère les accès aux réseaux et les droits des utilisateurs. Il met en place les mesures de sécurité informatique (pare-feu, antivirus, cryptage...) . Il diagnostique Et résout les problèmes techniques liés aux réseaux. Il sauvegarde et récupère les données en cas de panne ou de sinistre. Il supervise les prestataires externes intervenant sur les infrastructures réseau. Il met en place les procédures et bonnes pratiques pour assurer la disponibilité et la performance des systèmes informatiques. Il assure une veille technologique pour être à jour sur les dernières innovations en matière de réseaux et de sécurité informatique.
Compétences Soft Skills Re- quises	Rigueur, méthode, anticipation, analyse
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la confidentialité des informations
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les nouvelles technologies
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, , sécurité informatique, outil de gestion de réseaux	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, Organisation, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Satisfaction client
Critère 3	Vitesse du réseau
Critère 4	Efficience dans la résolution des problèmes
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le responsable informatique, les responsables d'autres départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable informatique

Administrateur de bases de données

Rubriques	Administrateur de bases de données
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Administrateur de bases de données
Code de référence	ABD-004
Service / Département	IT
Finalité / Mission du Poste	Garantir la disponibilité et la sécurité des données de l'établissement
Activités	L'administrateur s'assure que les informations sont organisées de manière adéquate, accessibles et à jour. Il effectue régulièrement des sauvegardes de la base de données afin de prévenir toute perte de données en cas de panne ou de sinistre. Il récupère rapidement les données en cas de besoin. Il met en place des mesures de sécurité pour protéger les informations confidentielles des clients, telles que les numéros de carte de crédit, et anticipe les tentatives de piratage ou de vol de données. Il veille à ce que la base de données fonctionne de manière optimale et que les requêtes soient exécutées rapidement. Il effectue les mises à jour régulières et des opérations de maintenance. Il fournit un support technique aux utilisateurs du système.
Compétences Soft Skills Re- quis	Curiosité, écoute active, rigueur, méthode, esprit de synthèse
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des politiques de sécurité et de confidentialité des données
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les nouvelles technologies
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système de gestion de base de données	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, Organisation, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Temps de réponse des requêtes
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le responsable informatique, les responsables d'autres départements,
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Responsable informatique

Analyste en sécurité informatique

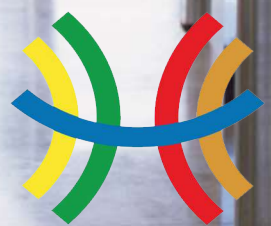
Rubriques	Analyste en sécurité informatique
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Analyste en sécurité informatique
Code de référence	ASI-005
Service / Département	IT
Finalité / Mission du Poste	Protéger les systèmes informatiques et les données de l'établissement
Activités	L'analyste en sécurité informatique met en place des mesures de sécurité pour protéger les réseaux et les données sensibles de l'hôtel contre les menaces externes. Il surveille en permanence les activités suspectes ou les tentatives d'intrusion dans les systèmes informatiques de l'établissement. Il effectue des audits réguliers des systèmes informatiques pour détecter toute vulnérabilité de sécurité potentielle et fournit les rapports qui en découlent. Il forme les collaborateurs sur les risques et les bonnes pratiques à adopter. Il répond rapidement aux incidents en les analysant et les résolvant. Il assure une veille technologique sur les nouvelles tendances en matière de sécurité informatique et recommande les mises à jour nécessaires.
Compétences Soft Skills Re- quises	Pensée critique, rigueur , gestion du temps
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des politiques de sécurité et de confidentialité des données
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les nouvelles technologies
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système et outils de sécurité informatique	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, Organisation, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Nombre d'incidents subvenus
Critère 2	Temps de résolution d'incidents
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec le responsable informatique, les responsables d'autres départements,
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	

Technicien support informatique

Rubriques	Technicien support informatique
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Technicien support informatique
Code de référence	TSI-006
Service / Département	IT
Finalité / Mission du Poste	Assurer le bon fonctionnement du matériel informatique et des logiciels
Activités	Le technicien support informatique installe, configure et met à jour les logiciels et le matériel informatique de l'établissement. Il résout les problèmes liés aux ordinateurs, serveurs, imprimantes, réseaux et systèmes WiFi. Il assure la maintenance préventive des équipements informatiques pour éviter les pannes. Il assiste et forme les collaborateurs dans l'utilisation des logiciels et de l'équipement informatique. Il sauvegarde les données. Il installe les mesures de protection, telles que des pare-feu et des antivirus.
Compétences Soft Skills Re- quises	Autonome, multitâche, sens du service, disponibilité
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des politiques de sécurité et de confidentialité des données.
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les nouvelles technologies
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système d'exploitation, PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, Travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction utilisateur
Critère 2	Temps de résolution d'une panne
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec l'ensemble des collaborateurs de l'établissement
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Administrateur réseau, Administrateur base de données

Data Manager

Rubriques	Data Manager
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Data Manager
Code de référence	DM-007
Service / Département	IT
Finalité / Mission du Poste	Organiser et Classer toutes les données et les informations de l'établissement
Activités	le data manager identifie les sources de données pertinentes et les collecte. Il s'assure également de la qualité et de l'intégrité des données collectées. Il organise les données de manière à ce qu'elles soient facilement accessibles et manipulables. Il met en place des systèmes de stockage, de gestion des données pour assurer leur sécurité et leur confidentialité. Il utilise des outils d'analyse et de visualisation des données pour extraire des informations significatives. Il interprète ces données afin d'identifier des tendances, des opportunités et des problèmes potentiels. Il crée des rapports basés sur les données collectées et analysées aidant à la prise de décision.
Compétences Soft Skills Re- quises	Rigueur, esprit critique, analyse, capacité d'apprentissage, Ethique
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des politiques de sécurité et de confidentialité des données
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour les nouvelles technologies
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, système de gestion de base de données, outils d'analyse de données, langage de requête, langage de programmation	
Autres Soft Skills	
Organisation, esprit d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Pertinence des données
Relations et Interactions	Travailler en étroite collaboration avec les responsables des différents départements,
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur des systèmes d'information



Direction Générale

Directeur Général

Rubriques	Directeur Général
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur Général
Code de référence	DG-001
Service / Département	Direction générale
Finalité / Mission du Poste	Superviser l'ensemble des activités de l'établissement
Activités	Le Directeur Général analyse le marché et la concurrence. Il élabore le budget et fixe les objectifs à atteindre. Il met en place les outils de reporting. Il élabore la politique tarifaire, l'approche commerciale et la promotion de l'établissement en collaboration avec le directeur commercial et marketing. Il gère le budget, suit les revenus, les dépenses et négocie avec les fournisseurs et partenaires. Il organise et suit les approvisionnements en matériels, équipements, fournitures. Il supervise le recrutement et la formation des collaborateurs. Il s'assure que l'établissement est en conformité avec toutes les réglementations et normes en matière d'hébergement, d'hygiène et de sécurité. Il anime les équipes et évalue la performance des directeurs de département.
Compétences Soft Skills Re- quises	Pensée stratégique et critique, Ecoute active, Sens du service, Autorité, anticipation, réactivité, excellente capacité relationnelle et de communication, capacité à déléguer
Compétences commerciales	Identification des opportunités de marché et des segments de clientèle.
	Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client
	Surveillance et optimisation de l'expérience client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la vision et des stratégies de l'établissement
Motivation personnelle,	Passion pour l'hospitalité et l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Management des organisations	
Vision stratégique	Définition d'objectifs à long terme
Prise de décision à grande échelle	Choix des stratégies pour améliorer la rentabilité de l'établissement
Pilotage du changement	Adaptation aux tendances du marché tout en guidant les collaborateurs.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)

Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Adaptabilité, disponibilité, Organisation, Cohésion d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Evolution du chiffre d'affaire
Critère 2	Satisfaction collaborateur
Critère 2	Satisfaction client
Relations et Interactions	Travailler en collaboration avec les directeurs des départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur général groupe



Secrétaire Général

Rubriques	Secrétaire Général
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Secrétaire Général
Code de référence	DG-002
Service / Département	Direction générale
Finalité / Mission du Poste	Garantir l'application des orientations administratives et financières.
Activités	Le Secrétaire Général prépare et assure le suivi des budgets et de la trésorerie. Il rédige, présente les bilans de gestion, les rapports et analyses financières nécessaires à la définition de la politique budgétaire. Il supervise l'ensemble des opérations financières et suit les relations bancaires. Il définit la politique de règlement des fournisseurs, les procédures d'achat et d'autres services. Il s'assure que l'établissement respecte ses obligations administratives légales et contractuelles. Il prépare les travaux liés aux instances. Il participe à la définition des politiques RH (recrutement, politique salariale) et coordonne les activités de ce département.
Compétences Soft Skills Re- quis	Analyse, synthèse, Rigueur, probité, Anticipation Discrétion, confidentialité, Aisance rédactionnelle
Compétence commerciale	Négocier avec les fournisseurs les partenaires et les banques
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la vision et des stratégies de l'établissement
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour la réforme et la perfection organisationnelle
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, logiciel RH et comptable	
Autres Soft Skills	
Méthode, Organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère	Qualité des rapports
Relations et Interactions	Travailler en collaboration avec les directeurs des départements, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur général

Directeur d'exploitation

Rubriques	Directeur d'exploitation
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur d'exploitation
Code de référence	DG-003
Service / Département	Direction générale
Finalité / Mission du Poste	Gérer les activités quotidiennes de l'établissement
Activités	Le Directeur d'exploitation définit les budgets et les investissements. Il met en œuvre les stratégies visant à améliorer la rentabilité de l'établissement, à augmenter le chiffre d'affaires et à fidéliser la clientèle. Il surveille les tendances du marché, développe les offres promotionnelles attractives et veille à maintenir les normes de qualité de service. Il coordonne les différents services de l'hôtel afin d'offrir une expérience client optimale. Il s'assure du respect des normes de sécurité et d'hygiène.
Compétences Soft Skills Re- quis	Diplomatie, Capacités d'anticipation, de décision, à fédérer et à déléguer, aisance relationnelle
Compétences commerciales	Identification des opportunités de marché et des segments de clientèle.
	Prospection, Négociation, Gestion de portefeuille client
	Surveillance et optimisation de l'expérience client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect de la vision et des stratégies de l'établissement
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Méthode, Organisation	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Evolution du chiffre d'affaire
Critère 2	Satisfaction client
Critère 3	Satisfaction collaborateur
Relations et Interactions	Travailler en collaboration avec les responsables des services, Interaction régulière avec les fournisseurs et partenaires externes.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur général

Directeur de nuit

Rubriques	Directeur de nuit
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Directeur de nuit
Code de référence	DN-004
Service / Département	Direction générale
Finalité / Mission du Poste	Superviser les opérations pendant la nuit .
Activités	Le Directeur de nuit s'assure que toutes les procédures opérationnelles sont respectées pendant la nuit. Il répond aux demandes et aux préoccupations des clients. Il gère les problèmes éventuels, tels que les plaintes des clients, les pannes techniques ou les urgences. Il s'occupe des réservations et des enregistrements des clients. Il fait le rapport au directeur général sur les opérations et les incidents de la nuit. Il gère et supervise le personnel de nuit.
Compétences Soft Skills Re- quises	Sens du service, prise de décision, flexibilité, disponibilité, autonomie
Compétences commerciales	Promouvoir les services de l'établissement
	Closer une réservation
	Surveillance et optimisation de l'expérience client
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des directives de la direction générale
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'expérience client
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Management des équipes	
Communication interpersonnelle	Établir des relations solides avec les équipes
Encouragement et mentorat	Développement des talents au sein de l'équipe.
Gestion de conflits	Résolution efficace des problèmes
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Maîtrise de la langue 3	Espagnol (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maitrise du PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Polyvalence, Réactivité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Satisfaction client
Critère 2	Réclamation client
Critère 3	Taux de conversion
Relations et Interactions	Travailler en collaboration avec l'ensemble des services.
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	Directeur d'exploitation

Assistante de direction

Rubriques	Assistante de direction
Informations Générales	
Intitulé du Poste	Assistante de direction
Code de référence	AD-005
Service / Département	Direction générale
Finalité / Mission du Poste	Assister le directeur général dans la gestion quotidienne de l'établissement.
Activités	L'assistante de direction prend connaissance de l'ensemble des courriers de son directeur, parfois les e-mails. Elle les classe par ordre de priorité et l'archive si nécessaire. Elle assure la gestion de son agenda. Elle répond aux appels téléphoniques. Elle organise les réunions, les rendez-vous, les déplacements professionnels selon les disponibilités et les priorités de son directeur. Elle rédige les comptes rendus des réunions auxquels il a assisté et les envoie aux personnes concernées. Elle transmet les informations en interne. Elle planifie les dates d'entretien. Elle accueille et oriente les visiteurs, les fournisseurs.
Compétences Soft Skills Re- quises	Organisation, planification, confidentialité, discrétion, Excellentes compétences en communication écrite et orale
Compétences de Leadership	
Auto- Management	
Autodiscipline	Respect des instructions du directeur
Motivation personnelle,	Fort intérêt pour l'organisation et la planification
Gestion du stress	Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
Compétences Linguistiques	
Maîtrise de la langue 1	Français (Courant)
Maîtrise de la langue 2	Anglais (Avancé)
Compétences informatiques	
Pack office, Maitrise du PMS de l'établissement	
Autres Soft Skills	
Proactivité, adaptabilité, travail d'équipe	
Indicateurs de Performance	
Critère 1	Respect des délais
Critère 2	Qualité des comptes rendus et rapports
Relations et Interactions	Travailler en collaboration avec le directeur général et l'ensemble des services
Conditions et Environnement de Travail	Environnement hôtelier. Possibilité de travail durant les week-ends et jours fériés. Déplacements possibles pour formations ou réunions
Evolution professionnelle	



Référentiel des Métiers de l'Hôtellerie

