

Fiche de Poste

FLYINCLERMONT

Date de création : **10/12/20**

Service : **Accueil/Bar/Briefing**

Appellation du poste : **Hôte / Hôtesse d'Accueil/Bar**

Supérieur hiérarchique : **Directeur Opérationnel**

1. Missions et responsabilités

A. En général

- Avoir une très bonne connaissance de l'entreprise (produit, organisation, règles...)
- Soigner sa tenue vestimentaire, son apparence
- Assurer la propreté, l'aspect général de l'accueil
- Adopter une attitude positive en toute circonstance
- Faire preuve de psychologie, empathie envers votre interlocuteur
- S'entraider entre collègues dans toutes les tâches
- Anticiper les événements du jour, de demain, des jours à venir
- Être attentif à chaque personne franchissant la porte (entrée, sortie)
- Accueillir un client avec le sourire
- Créer de la « relation » avec vos interlocuteurs du début jusqu'à la fin
- Assurer l'accueil téléphonique
- S'informer sur la provenance du client (Comment nous a-t-il connu ?... Pourquoi ?....)
- Contrôler l'accès et la circulation des personnes
- Alerter la hiérarchie en cas de difficulté

B. Clients particuliers

- Etudier une demande client
- Enregistrer le vol
- Renseigner un client
- Accompagner les personnes selon leur demande...
- Conclure une vente
- Encaisser une facture (vente, déplacement horaire,)

C. Service Snacking

- Servir des consommations et snacking
- Veiller à la propreté de l'ensemble des tables extérieures ou intérieures
- Gérer les DLC (Dates Limites de Consommations)
- Gérer les encaissements
- S'assurer du réapprovisionnement des frigos

C. Entreprises/Groupes

- S'informer de la présence ou non d'une (des) entreprise(s) ou groupes
- Connaître précisément la (les) prestation(s) vendue(s)
- Préparer les espaces en amont
- Accueillir l'entreprise avec courtoisie (dans la mesure du possible, identifier l'interlocuteur principal)

2. Moyens mis à disposition

- Logiciels de gestion client, paiement
- Outils de bureautique et logiciels associés
- Agenda entreprise et classeur
- Téléphone
- Imprimante
- Flyers informatifs
- TV et vidéo de présentation

3. Contrôle des résultats

- Ponctuellement par le responsable hiérarchique en cas de problème spécifique
- Par les biais d'entretien individuel (minimum une fois par an)
- Par le biais de réunion de service
- Via les avis, commentaires sur les réseaux sociaux

4. Connaissances nécessaires

- Le sens de l'Accueil
- Un bon relationnel
- Une expression verbale correcte
- Une capacité d'analyse
- Une maîtrise de l'outil informatique et des logiciels bureautique associés
- De la rigueur dans le traitement des tâches