

## FICHE DE POSTE : AGENT POLYVALENT ACCUEIL

### IDENTIFICATION DU POSTE

**Description générale du poste :** L'agent d'accueil à l'auberge de jeunesse est un poste POLYVALENT. L'agent d'accueil est en charge d'accueillir les clients et de répondre au mieux à leurs attentes durant leur séjour dans le respect des règles de fonctionnement et des valeurs des auberges de jeunesse.

Il facilite le fonctionnement de l'auberge en s'assurant que la prestation proposée est conforme et adaptée aux demandes des clients et participe à l'animation de l'auberge de jeunesse.

### MISSIONS

- Accueille les clients de l'auberge de jeunesse en face à face, par mail ou par téléphone.
- Réalise les devis adaptés aux demandes des clients (EN RESPECTANT LE FORMALISME).
- Enregistre les adhésions en respectant les procédures en vigueur dont l'enregistrement sur le site HIFRANCE.
- Optimise l'attribution des lits / chambres de manière prévisionnelle selon les réservations.
- Informe les clients sur le fonctionnement de l'auberge, les règles à respecter et répond à leurs interrogations.
- Réalise l'encaissement des séjours et des prestations avec grande rigueur, est garant de la bonne tenue des caisses et de la justesse des encaissements.
- Participe à la promotion du territoire en transmettant l'ensemble des informations touristiques sur les activités et sites à découvrir à Serre-Chevalier.
- Intervient auprès des adhérents et/ou responsable de groupe pour la résolution de situations complexes et détermine les solutions les plus appropriées.
- S'assure de la bonne tenue de l'espace accueil et maintient un espace conviviale et accueillant.
  
- Gère la mise en place, l'accueil des clients et la plonge du petit déjeuner.
  
- Transmet le planning ménage et repas aux équipes concernées.
- Passe les commandes quotidiennes.
- Coordonne le nettoyage des chambres et du linge et éventuellement intervient pour faire le ménage en cas de besoin.
  
- Contribue au service du bar afin de répondre aux besoins des adhérents.
- Participe à l'animation du Bar pour en faire un lieu attractif et convivial
  
- Assiste la Direction dans des tâches administratives diverses.
  
- Force de proposition dans l'amélioration du service et de l'organisation de l'auberge.

### COMPETENCES

**Savoirs :**

- Sens de l'accueil, de la qualité de service
- Très bon relationnel et contact client
- Bonne connaissance des systèmes et des procédures d'encaissement (être en mesure de réaliser des situations de caisse en fin de journée)

## Auberge de jeunesse de Serre-Chevalier

- Maîtrise des procédures administratives, de classement et de rendu compte
- Maîtrise des outils informatiques (Pack Office, Word, Excel, Powerpoint)
- Sens de l'animation et de la convivialité
- Personne rigoureuse et organisée
- Maîtrise orale et écrite de l'anglais
- Concerné et impliqué dans une démarche de développement durable, recyclage et consommation responsable.

### **Savoir être :**

- Capacité à travailler en équipe et excellentes qualités relationnelles
- Capacité d'adaptation et d'innovation
- Positif
- Enthousiaste, dynamisme,
- Grande disponibilité
- Professionnalisme

### **RELATIONS DE TRAVAIL**

**Relations hiérarchiques :** Directrice de l'auberge de jeunesse

**Relations fonctionnelles :** Autres salariés de l'auberge et clients

**Relations extérieures :** Entreprises, prestataires

### **CONTRAINTES DU POSTE**

Le planning de travail peut subir des modifications en fonction des besoins de l'auberge.

Travail le week-end & jours fériés.

Peut-être amené à assurer un dépannage de soirée ou nuit.

Des heures supplémentaires peuvent être demandées par la hiérarchie, celles-ci pourront être récupérées ou payées dans le respect des règles du droit du travail.

L'agent polyvalent accueil peut être amené à intervenir dans les autres services de l'auberge et apporter son soutien aux équipes en cas de besoin.

La prise de congés doit être adaptée à la saisonnalité de l'auberge.

### **INDICATEURS D'APPRECIATION DES RESULTATS**

- Qualité de l'accueil proposé à l'auberge de jeunesse
- Rigueur et application

### **REMUNERATION ET TEMPS DE TRAVAIL**

CCD Saisonnier pouvant évoluer vers un CDI

Décembre 2021 à avril 2022

Temps de travail 35h/semaine réparties sur 5 jours

Rémunération : SMIC

Poste pouvant être logé

Astreintes de nuit rémunérées réparties entre tous les membres de l'équipe.

Restauration : uniquement lorsque la cuisine est en fonctionnement.

*La fiche de poste est susceptible d'être modifiée dans le cadre de l'entretien annuel d'évaluation.*