

## FICHE DE POSTE HOSPITALITY OFFICER

### - **MISSIONS PRINCIPALES**

Assurer un accueil sur mesure des visiteurs et/ou occupants dans le respect des procédures d'excellence

- Etre l'interface privilégiée des occupants pour recenser toute demande
- Traiter les demandes entrantes (téléphone – mails)
- Traiter en temps réel les demandes de services (réservation, déplacements des collaborateurs, événementiel etc...)
- Réaliser le housekeeping des espaces pour prévenir les non conformités dans les zones dites « sensibles » à fort passage et/ou visibles de personnes clés (direction, visiteurs, clients du client...).

-

### - **ETRE GARANT(E) DU PORTEFEUILLE DE SERVICES DE LA CONCIERGERIE**

- Prendre en charge l'accueil de nos clients et gérer l'intégralité de leurs demandes et commandes
- Suivi de la qualité et des délais des prestations de nos prestataires en relation avec le Responsable d'Exploitation,
- Maîtriser des logiciels de gestion (gestion de planning, gestion des stocks, estimations, CRM, ATS...)
- Dynamiser l'activité en ayant une démarche d'animation des services et en développant un rôle de community auprès des occupants pour favoriser la communication.
- Bonne maîtrise de l'Anglais

-

### - **MISSIONS PRINCIPALES**

- Sens du service et des responsabilités
- Capacité à communiquer
- Sens de l'organisation
- Grande résistance au stress