



STATUT

- Employé
- Convention Collective HCR

QUALIFICATION ET / OU EXPÉRIENCE

- Niveau BAC à BAC+ 2 (BTS – DUT) spécialisation dans les métiers de l'accueil et du secrétariat
Ou expérience équivalente
- Expérience de l'environnement de l'hôtellerie restauration ou secteur médico-social

POSITION DANS L'ORGANISATION

- Rattachement hiérarchique :
Responsable accueil et facturation
- Rattachement fonctionnel :
Aucun

MISSIONS PRINCIPALES

- Assurer des missions administratives et d'accueil de la résidence
- Participer aux activités SAP
- Appliquer les procédures de sécurité et de la démarche qualité
- Participer à la **continuité de service** et au développement de la résidence.



ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE ET L'ACCUEIL

- Missions d'accueil :
 - > Accueillir et renseigner les clients (accueil physique et téléphonique);
 - > Orienter les personnes vers le bon interlocuteur de la Résidence;
 - > Vérifier l'identité des visiteurs le cas échéant;
 - > Distribuer la documentation;
 - > Etablir et transmettre régulièrement à la Direction des tableaux de bord mis à jour concernant le nombre de repas, les inventaires, les fiches prospects.
 - > Suivre le fonctionnement du système de téléassistance.
- Missions administratives :
 - > Gérer - facturer et encaisser une réservation temporaire
 - > Gérer le courrier (arrivée/départ) et le distribuer ;
 - > Enregistrer et transmettre les réclamations clients;
 - > Suivre les stocks;
 - > Rédiger et actualiser divers documents, notamment : fichiers, affiches, notes, conventions de stages ou de partenariat, livret de bienvenue, organigramme, etc. ;
 - > Connaître et utiliser l'outil de suivi client, facturation et planification.

NIVEAU ATTENDU DES CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MÉTIERS

Démarche Qualité <i>Appliquer et/ou faire appliquer la démarche qualité liées aux activités de l'établissement et du Groupe. Respecter les procédures.</i>	★	★	★	☆
Réglementation SAAD et SAP <i>Connaître et appliquer la réglementation en vigueur des SAAD et des SAP</i>	★	★	★	☆
Hygiène, Santé et Sécurité au travail <i>Appliquer et/ou faire appliquer les procédures et conditions d'hygiène et de sécurité au travail</i>	★	★	☆	☆
Connaissance de la population senior	★	★	★	☆
Gestion administrative, traçabilité et reporting <i>Assurer la traçabilité des prestations dans les différents outils de reporting et de suivi client et veiller à leur mise à jour. Ex : utiliser l'outil de planification et facturation PROGISAP</i>	★	★	★	☆
Gestion des commandes/ gestion des stocks / approvisionnement	★	★	☆	☆
Techniques de réception et d'accueil physique et téléphonique	★	★	★	☆
Système de télésurveillance et assistance <i>Veiller à la sécurité et sûreté des locaux et des résidents. Utiliser les systèmes de télésurveillance et téléassistance, vérifier leur bon fonctionnement et signaler toutes anomalies.</i>	★	★	★	☆
Gestion des demandes clients et des réclamations	★	★	☆	☆
Connaissance des outils bureautiques	★	★	★	☆

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

Attitudes clés du salarié DOMITYS <i>Connaître, comprendre et adopter les attitudes clés du salarié Domitys</i>	★	★	★	☆
Bienveillance <i>Appliquer et promouvoir la bienveillance dans les pratiques professionnelles.</i>	★	★	★	☆
Sens du service clients	★	★	★	☆
Force de proposition	★	★	☆	☆
Esprit d'équipe/ collaboration	★	★	★	☆
Rigueur et fiabilité	★	★	★	☆
Adaptabilité	★	★	★	☆
Gestion du stress	★	★	★	☆



STATUT

- Employé.e
- Convention Collective HCR

QUALIFICATION ET/ OU EXPERIENCE

- Niveau CAP / BAC dans le Domaine de l'Hôtellerie / Restauration ou expérience équivalente
- Expérience de l'environnement de l'hôtellerie / restauration

POSITION DANS L'ORGANISATION

- Rattachement hiérarchique : Responsable salle
- Rattachement fonctionnel : Aucun

MISSIONS PRINCIPALES

- Assurer le service en salle pour les résidents et la clientèle extérieure
- Gérer les activités SAP (portage de repas à domicile)
- Respecter la réglementation en matière de santé, de sécurité et d'hygiène et assurer la bonne mise en œuvre de la démarche qualité
- Participer à la **continuité de service**, à la pérennité, à l'animation et au rayonnement de la résidence.



MISSIONS DE RESTAURATION TRADITIONNELLE

- Préparer et réaliser le service ;
- Accueillir la clientèle (résident et clientèle extérieure) ;
- Organiser l'Entract' Gourmand ;
- Assurer la propreté des locaux et du matériel ;
- Laver et ranger la vaisselle ;
- Blanchisserie : laver et repasser les serviettes ;
- Redresser les tables après chaque service ;
- Transmettre les informations pour la facturation ;
- Effectuer et vérifier les opérations d'encaissements ;
- Organiser l'approvisionnement quotidien du bar (consommables et matériel de fonctionnement), passer les commandes, assurer un suivi du stock, réaliser un inventaire.



ACTIVITÉS SAP

- Porter et livrer les repas à domicile ;
- Préparer et vérifier les plateaux repas en fonction de la commande du client ;
- Respecter les spécificités alimentaires de chaque client ;
- Assurer le portage et le retour du plateau ainsi que de la vaisselle ;
- Etablir des devis pour les demandes ponctuelles ;
- Connaître et utiliser l'outil de suivi client, facturation et planification.

NIVEAU ATTENDU DES CONNAISSANCES ET COMPETENCES

COMPÉTENCES MÉTIERS

Démarche Qualité <i>Appliquer et/ou faire appliquer la démarche qualité liées aux activités de l'établissement et du Groupe. Respecter les procédures.</i>	★	★	★	☆
Hygiène, Santé et Sécurité au travail <i>Appliquer et/ou faire appliquer les procédures et conditions d'hygiène et de sécurité au travail</i>	★	★	☆	☆
Connaissance de la population senior	★	★	★	☆
Connaissance des procédures HACCP <i>Connaître la réglementation et mettre en œuvre les procédures appropriées</i>	★	★	☆	☆
Gestion administrative, traçabilité et reporting <i>Assurer la traçabilité des prestations dans les différents outils de reporting et de suivi client et veiller à leur mise à jour. Ex : utiliser l'outil de prise de commande TCPOS</i>	★	★	☆	☆
Techniques de service en salle <i>Connaitre et maîtriser les différentes techniques de dressage de table et de service pour effectuer la mise en place de la salle</i>	★	★	★	☆
Techniques d'entretien et de nettoyage (Domiciles et/ou locaux et matériels)	★	★	☆	☆
Gestion des encaissements	★	★	☆	☆
Techniques commerciales <i>Connaitre et promouvoir les produits/ prestations DOMITYS. Identifier les besoins clients afin de leur proposer des produits/ prestations adaptés. Réaliser des ventes additionnelles.</i>	★	★	☆	☆
Gestion des demandes clients et des réclamations	★	☆	☆	☆
Gestion des priorités	★	★	★	☆

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

Attitudes clés du salarié DOMITYS <i>Connaître, comprendre et adopter les attitudes clés du salarié Domitys</i>	★	★	★	☆
Bienveillance <i>Appliquer et promouvoir la bienveillance dans les pratiques professionnelles.</i>	★	★	★	☆
Sens du service clients	★	★	★	☆
Esprit d'équipe/ collaboration	★	★	★	☆
Rigueur et fiabilité	★	★	★	☆
Adaptabilité	★	★	★	☆