

Offre d'emploi: Shift leader - Hôtel de Luxe "Les Bains de Spa" (H/F/X)

Lieu: Spa, Belgique

Date de début: mars 2025

Contrat: CDD, Temps plein

Horaires : 5 jours par semaine (horaires de jour/de nuit, semaine, week-ends et jours fériés)



Infos client :

"Les Bains de Spa" est un nouvel hôtel de haut standing situé au cœur de la ville de Spa, berceau du thermalisme. Ce futur établissement incarnera l'élégance et le bien-être, offrant à ses clients une expérience unique mêlant luxe, confort, et services personnalisés. À l'ouverture en début 2025, ils visent à devenir une référence dans l'hôtellerie de luxe en Belgique.

Poste :

En tant que Shift Leader, vous jouez un rôle clé dans la coordination des opérations quotidiennes et le management des équipes sur le terrain.

Vos responsabilités incluent :

1. Encadrement et leadership

- Soutenir et aider l'équipe à la réception pour garantir un service d'exception sous la responsabilité de la responsable de réception
- Assister la responsable de réception et l'équipe dans leurs tâches quotidiennes
- Coordonner les activités du shift et assurer une transition fluide entre les équipes
- Former les nouveaux employés et accompagner leur montée en compétences

2. Gestion opérationnelle

- Assurer la mise en place et le bon déroulement des opérations
- Veiller au respect des procédures internes et des standards de qualité
- Identifier et résoudre les problèmes opérationnels en temps réel

3. Relation client

- Contribuer à la satisfaction des clients à tout moment en leur fournissant des services de qualité tout au long de leur séjour et s'assurer que les clients reçoivent un accueil chaleureux et personnalisé
- Maintenir une excellente relation avec les clients et gérer les éventuelles réclamations
- Garantir une expérience client positive et veiller à la satisfaction des attentes
- Gérer et résoudre efficacement les plaintes des clients en prenant des décisions appropriées

4. Reporting et suivi

- Transmettre les informations importantes au Manager (rapports, incidents,...)
- Suivre les indicateurs de performance du shift (gestion des avis clients l'aide de plateforme et face à la concurrence)
- Proposer des améliorations pour optimiser les opérations et les performances
- Gestion de la facturation

Compétences requises

1. **Techniques et outils** : connaissance des outils de gestion opérationnelle ou des logiciels liés à l'activité (PMS, GDS, CRM) et maîtrise des outils bureautiques (Excel, Word)
2. **Langues** : français, anglais ; toute autre langue est plus qu'appréciée
3. **Qualités personnelles** : leadership et empathie naturels, aptitude à fédérer une équipe, capacité à gérer le stress et à prendre des décisions rapidement, sens de l'organisation et proactivité, connaissance de la notion du service client

Profil recherché

- Expérience requise : minimum 1 an d'expérience en réception
- Connaissance du secteur de l'hôtellerie
- Disponibilité pour travailler la nuit, y compris les week-ends et jours fériés

Atouts du Poste

- Évolution au sein d'un environnement prestigieux (hôtellerie de luxe)
- Participer à une ouverture d'hôtel
- Opportunité de développer des compétences variées en relation client

Rémunération et avantages

- Salaire : 3018,47 € brut/mois
- Avantages : chèques repas

Comment postuler :

Si vous êtes passionné(e) par le monde de l'hôtellerie de luxe et souhaitez faire partie de cette aventure unique, envoyez-nous votre candidature (CV et lettre de motivation) à l'adresse suivante : plenesses@teamone.be