

# CQP Assistant expl Hôtellerie 2010 - référentiel

## ACCUEIL

- Organiser les supports d'information (press-book, présentoirs)
- Répondre efficacement au téléphone
- Conseiller la clientèle
- Elaborer et suivre les plannings de réservation
- Assurer les relations avec les tour-opérateurs, les centrales de réservation, les clients concédants, le client final
- S'assurer de la bonne présentation de la zone d'accueil

## GESTION

- Etablir des prévisions quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles
- Effectuer les commandes
- Réaliser et contrôler les inventaires
- Participer à la gestion du budget de fonctionnement et du compte d'exploitation
- Effectuer les procédures de caisse
- Etablir les factures et pré factures clients
- Réaliser les encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne
- Clôturer et vérifier la caisse
- Rendre compte de l'activité (par décade ou mensuellement)
- Traiter les comptes débiteurs
- Effectuer les rapprochements bancaires

## ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION

### ADMINISTRATIVE

- Organiser son travail
- Organiser le recueil et la transmission des messages
- Classer et archiver des informations
- Faire le pointage des présences, vérifier les salaires

## ENCADREMENT

- Organiser le travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches...)
- Participer au recrutement du personnel, accueillir, animer et former le personnel
- Participer à l'élaboration du plan de formation et des différents entretiens (annuel, d'évaluation...)
- Gérer les conflits vis-à-vis des clients...
- Gérer les conflits vis-à-vis du personnel
- Respecter et faire respecter la législation du travail, la réglementation en vigueur, l'hygiène et sécurité)
- Motiver l'équipe pour optimiser les résultats, veiller à l'efficacité du travail
- Assurer une petite maintenance
- Contrôler la conformité aux objectifs de qualité définis par l'entreprise

## COMMUNICATION EXTERNE ET COMMERCIALISATION

- Connaître sa clientèle et l'environnement concurrentiel
- Développer un marketing relationnel et promouvoir l'établissement

## Spécialisation Hébergement : RECEPTION

- Accueillir le client
- Effectuer les opérations courantes de réservations

## Spécialisation Hébergement : ETAGES

- Elaborer des plannings de nettoyage des chambres
- Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes
- Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...
- Réapprovisionner en linge, produits d'accueil, produits d'entretien, matériel...
- Faire les chambres en cas d'absence de personnel