Cahier des charges pour Première expérience professionnelle d'1 an à La Longeraie

Département : Réception / cuisine / service / banquets et séminaires
Supérieurs directs : les chefs de département

Horaires en semaine
06.15 – 15.15
12.00 – 21.00
15.00 – 23.30

Horaires le week-end
06.45 – 15.15
13.00 – 22.00

Horaires de la cuisine :
09.00 – 14.00
17.00 – 21.30

week-ends : congé
sauf si Events

Horaires du service :
06.00 – 15.00
10.00 – 19.00
13.00 – 22.00
10.00 – 14.00 et 18.00 – 22.00

les horaires « coupé »
sont en fonction des
évènements, nous essayons
de privilégier les « continus »

Horaires banquets et séminaires :
08.00 – 17.00
09.00 – 18.00
12.00 – 21.00

Cependant les horaires dépendent de l'activité de l'établissement aussi bien en semaine que les week-ends.

Il est prévu une formation pendant plusieurs shifts avant que vous puissiez expérimenter seuls les postes suivants :

<u>A la réception</u> :

- Assurer les check-ins et les check out ;
- Accueil personnalisé du client et avec professionnalisme ;
- Suivre les offres / confirmations hébergement et séminaires ;
- Répondre aux emails de façon professionnelle et précise ;
- Répondre au téléphone et gérer les appels ;
- Saisir dans le système les diverses rooming liste ;
- Attribuer les chambres en fonction du type de clientèle ;
- Renseigner les clients du mieux possible et de manière professionnelle ou rechercher l'information ;
- Contrôler les caisses et les encaissements divers ;

En cuisine :

- Aide à la confection des différents plats
- Aide aux inventaires mensuels
- Aide aux différents nettoyages
- Aide à l'envoi et au dressage des plats
- Aide à la confection des buffets petits-déjeuners
- Aide aux rangements de la cuisine
- Aide à la réception des marchandises et au contrôle HACCP

Au service :

- Aide au service des petits-déjeuners, du midi et du soir
- Aide à la confection des différentes pauses pour les séminaires
- Aide aux différents rangements et nettoyages
- Aide à la vente directe
- Aide aux inventaires
- Aide à la réception des marchandises et au contrôle HACCP

Aux banquets et séminaires :

- Formation sur Fidelio du module de réservation et facturation des évènements
- Formation sur la vente et l'organisation des évènements
- Formation sur le back-office du site internet (wordpress) pour les différentes offres
- Aide à l'organisation et au bon déroulement des séminaires
- Accueil des clients et suivi
- Répondre aux différentes questions inhérentes des évènements
- Aide à l'installation des clients le matin

Comportement :

Le/la stagiaire doit se comporter d'une façon exemplaire envers tous les collaborateurs et la clientèle : poli, respectueux, courtois et souriant. Cette personne doit toujours avoir une présentation impeccable tant au niveau de sa tenue ou de son uniforme propre et repassé, que de sa coiffure et de son apparence (rasé pour les messieurs).
En cas de problèmes (contestations, mécontentement…) avec un client ou dans le service, s'excuser, en référer à son responsable. Une attitude courtoise doit être gardée en toutes circonstances.

Utiliser avec soin le matériel qui est mis à sa disposition et prendre soin des locaux
Respecter les consignes et les procédures
Respecter les usages et règles internes

Quelques rappels de base

Décrocher le téléphone avant la 3ème sonnerie
Parler posément et calmement, s'annoncer avec son prénom
Se lever de sa chaise à l'arrivée d'un client
Sourire en tout temps
Interdiction de donner des médicaments aux clients

Carole Pachy
Directrice