

Sheraton Nouakchott Hôtel
Avis de Recrutement

Titre du Poste : Responsable relation Client
Lieu de Travail : Nouakchott, Mauritanie
Type de Contrat : CDD

Contexte Organisationnel

Notre établissement est un hôtel de luxe offrant une expérience haut de gamme et un service exceptionnel à ses clients. Nous mettons l'accent sur l'excellence opérationnelle et l'expérience client.

Responsabilités Principales

- Superviser et gérer toutes les opérations liées aux chambres, la réception, la conciergerie et le service d'étage.
- Garantir l'excellence du service client en assurant le respect des standards de la marque.
- Analyser la performance du département et mettre en œuvre des stratégies pour maximiser les revenus.
- Démontre et communique les principaux facteurs de satisfaction des clients pour la cible de la marque.
- Analyse les problèmes de service et identifie les tendances.
- Prend et exécute les décisions nécessaires pour que l'établissement progresse vers l'atteinte des objectifs.
- Travaille avec l'équipe de gestion des chambres pour développer une stratégie opérationnelle alignée sur la stratégie commerciale de la marque et dirige son exécution.
- Surveille la performance des ventes des opérations des chambres par rapport au budget.
- Examine les rapports et les états financiers pour déterminer la performance des opérations des chambres.
- Encadre et soutient les équipes opérationnelles afin de gérer efficacement le taux d'occupation, les salaires et les dépenses contrôlables.

Qualifications Requises

Éducation :

- Brevet de Technicien Supérieur BTS (Bac+2) en Administration Hôtelière, Administration des Affaires ou domaine connexe.

Expérience :

- Au moins 4 ans d'expérience en gestion des opérations hôtelières.

Compétences Techniques :

- Maîtrise des systèmes de gestion hôtelière et des outils analytiques.

Aptitudes Personnelles :

- Excellentes compétences en leadership, gestion de la satisfaction client et optimisation des performances.

Langues

- Français courant
- Anglais obligatoire.

Procédure de Candidature

Les candidats intéressés sont invités à soumettre :

1. Un CV à jour (maximum 2 pages).
2. Une lettre de motivation.
3. Diplômes et ou certificats.

Remarque : Seules les candidatures répondant aux critères mentionnés seront examinées.

Engagement en faveur de la Diversité et de l'Égalité

Sheraton Nouakchott Hôtel s'engage à offrir un environnement de travail inclusif et à promouvoir l'égalité des chances. Nous encourageons les candidatures de toutes les personnes qualifiées, indépendamment de leur origine, sexe, religion, handicap ou autre statut protégé.