

RESPONSABLE ADMINISTRATIF ET CLIENTELE H/F

Envie de rejoindre un lieu d'exception alliant écotourisme, authenticité et hébergements insolites ? Le Domaine EcÔtelia, niché en pleine nature au cœur de la Gironde, vous propose d'intégrer une équipe passionnée dédiée à offrir une expérience client unique, éco-responsable et mémorable

QUI SOMMES NOUS ?

Le Domaine EcÔtelia c'est avant tout une entreprise familiale – le rêve devenu réalité d'un précurseur en HPA hébergements insolites, Mr Olivier Clerc – et une équipe à taille humaine. Le Domaine EcÔtelia est bien plus qu'un simple hébergement : c'est un concept unique engagé dans l'éco-tourisme, où l'art de vivre en harmonie avec la nature est notre devise. Avec des hébergements atypiques (cabanes dans les arbres, yourtes, roulottes...), un cadre naturel préservé, et de services de bien-être (Spas privés, espace Bien-Être, massages du monde...), nous accueillons des clients en quête de sérénité et d'un retour aux sources.

Dans ce cadre exceptionnel, nous recherchons un(e) Responsable Administrative et clientèle pour notre domaine EcÔtelia qui jouera un rôle clé dans la gestion quotidienne du Domaine. Ce poste vous amènera à travailler dans un environnement atypique et dynamique, avec des tâches variées et diversifiées, axées principalement sur la gestion de la centrale de réservations et la coordination des activités sur sites.

Vous serez directement rattachée(e) à la Direction et en lien avec une équipe de permanents.

VOS MISSIONS AU CŒUR DE L'EXPERIENCE CLIENT :

Gestion des réservations de A à Z : Vous serez le/la garant(e) d'une expérience sans faille, de la prise de contact à l'arrivée au Domaine. Vous gèrerez l'intégralité des réservations via notre PMS (Téléphone, email, en direct, via OTA...) et assurerez le suivi personnalisé de chaque client.

- Être le garant de l'ensemble des réservations et de leur suivi
- Prise de réservation par téléphone, e-mail, site web
- Traitement des réservations dans le PMS
- Contrôle des réservations et gestion des plannings hébergements
- Gestion des plannings activités et prestataires externes
- Vérification des processus et des tarifs en application de la politique commerciale du Domaine
- Facturation des séjours clients et OTA.
- Accueil des clients, Check-in et Check-out, répondre à leurs différentes demandes durant leur séjour.
- Veiller et contribuer à la qualité du service offert au client et au suivi de l'expérience client.

Facturation et suivi administratif : En charge de la facturation et des paiements, vous veillerez à ce que chaque étape administrative soit gérée avec précision et fluidité. Vous garantirez le bon fonctionnement des processus financiers liés aux séjours.

- Gestion des caisses et clôture de journée
- Suivi des règlements et contrôle des factures
- Être le garant de la bonne application de la politique commerciale établie y compris pour la clientèle séminaire.
- Gestion de la relation avec les TO.
- Participation à la gestion des stocks et des commandes

La gestion des réservations, facturation et suivi administratif occuperont à peu près 70% de votre temps)

Coordination des services : En l'absence de la Directrice, vous serez la personne référente pour l'ensemble des services du Domaine (Hébergement, entretien, accueil, activités...). Vous assurerez la coordination de l'équipe, la gestion et résolution des imprévus, et le bon déroulement des opérations afin de garantir une expérience irréprochable.

- Former l'équipe de réception aux techniques de vente et au fonctionnement du PMS
- Faire le lien entre les différents services et transmettre les informations importantes (Ménage, Technique, Direction...)
- Communication avec les autres services et esprit d'équipe
- Assurer la continuité du fonctionnement opérationnel du Domaine pendant les absences de la direction.

Développement commercial et vente des prestations : Vous aurez également un rôle commercial : Proposer et vendre nos prestations annexes (spa, massages, activités, restauration...) et dynamiser l'offre pour maximiser la satisfaction et la fidélité de nos clients

- Vendre différentes prestations et produits complémentaires aux clients.
- Vous entretenez de bonnes relations avec vos clients afin de les fidéliser au maximum et vous contribuez à promouvoir le programme de fidélité.
- Optimiser les ventes et le taux d'occupation

Expérience client : Toujours à l'écoute, vous serez au cœur de l'amélioration continue de l'expérience client. Votre sens du service, couplé à votre réactivité sera essentielle pour satisfaire et fidéliser notre clientèle exigeante

VOTRE PROFIL :

Rigoureux(se), dynamique et passionné(e) par le métier de l'accueil, vous êtes doté(e), d'un bon esprit d'équipe, possédez le sens du service et du détail, ainsi qu'une forte orientation clients, ET vous êtes sensible aux démarches éco-responsables. Vous connaissez les bases de la RSE.

- Anglais demandé, lu, parlé et écrit. (L'espagnol, l'allemand ou le néerlandais est un plus)
- Organisation, rigueur et sens du détail
- Excellente maîtrise des outils informatiques
- Excellent commercial
- Goût du contact, du dialogue & aisance relationnelle. Esprit d'équipe, votre sens de l'accueil, et du conseil fait de vous un(e) excellent(e) ambassadeur(drice) de nos valeurs.
- Polyvalence et faculté d'adaptation aux changements et imprévus
- Première expérience significative réussie dans un poste similaire dans le secteur du tourisme BAC+3 ou équivalent tourisme.
- Si vous êtes sensibles aux valeurs de respect de l'environnement, d'authenticité et de bien-être, ce poste est fait pour vous !

Type d'emploi :

CDI Prise de poste souhaitée Novembre 2024.

Statut : Convention Collective HPA ; Cadre – forfait jour. 2370€/mois

Ailes de saison 1 à 2 week-ends de repos, en saison juste 1 WE de repos par mois. (Adaptabilité à l'activité et imprévus). 2 jours de repos consécutifs.

Poste non logé