APATOA
BEACH & GARDEN VILLAGE

FICHE DE POSTE — OFFRE D'EMBAUCHE

RESPONSABLE HÉBERGEMENT & COMMERCIAL JUNIOR

Établissement : APATOA Beach & Garden Village – Raiatea, 16 clés, 1 restaurant, 1 bar	**Service :** Hébergement, Commercial
Rattachement hiérarchique : Direction Générale	**Services supervisés :** Réception – Réservations – Housekeeping
Classification : À définir selon expérience et convention	**Lieu de travail :** Raiatea, Polynésie française

1. FINALITÉ DU POSTE

Le/la **Responsable Hébergement & Commercial Junior** occupe une fonction centrale, polyvalente et stratégique au sein d'APATOA Beach & Garden Village. Le poste s'articule autour de trois volets majeurs :

1. Management & Exploitation Hébergement : Organisation, coordination et supervision opérationnelle de la Réception, des Réservations et du Housekeeping pour garantir l'excellence des standards 4 étoiles et la satisfaction client.

2. Développement Commercial B2B & Conciergerie : Animation et gestion du réseau réceptifs, Tour-Opérateurs (TO) et agences de voyage (contractualisation, tarifs, newsletters, salons), ainsi que la structuration de partenariats locaux pour l'offre de conciergerie.

3. Gestion des Groupes & Chef de Projet Événementiel : Interlocuteur/trice principal(e) dès le premier contact client pour l'organisation d'événements privés, corporate, mariages et privatisations globales du resort. Gestion du projet de A à Z (commercialisation, cotations, suivi, coordination en amont et management des équipes le jour J).

2. MISSIONS PRINCIPALES

VOLET A : MANAGEMENT DE L'HÉBERGEMENT & EXPLOITATION

- **Management & Plannings :** Superviser les équipes de Réception et Housekeeping. Établir et optimiser les plannings de travail en fonction du taux d'occupation et des événements.
- **Réception & Réservations :** Veiller à la parfaite tenue du PMS, à la gestion du remplissage, à la qualité des check-in/out, au suivi des procédures opérationnelles, au contrôle des caisses et à l'accueil personnalisé des clients. Le/la responsable hébergement, commercial fait partie intégrante de la brigade de réception, et est amenée à prendre des shifts lors des pics d'activités.
- **Housekeeping & Maintenance :** En coordination avec la 1ère femme de chambre, contrôler la propreté irréprochable des hébergements et espaces communs. Suivre la maintenance technique et la gestion des stocks.
- **Satisfaction Client & Coordination :** Assurer une présence terrain régulière, traiter les réclamations et veiller à une excellente communication entre la Réception, le Housekeeping, la Restauration et la Direction.
- **Mise en place procédure et formation équipes :** Assurer l'application des procédures et la montée en compétence des équipes, via un suivi régulier, des briefings structurés et des formations ciblées garantissant un service fluide et des outils de travail clairs.

VOLET B : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL B2B & CONCIERGERIE

- **Relations Réceptifs & Tour-Opérateurs (TO) :** Développer et entretenir d'excellentes relations commerciales avec les agences réceptives et TO. En assistanat directe avec la direction générale, négocier et contractualiser les conditions de vente (conditions de réservations, commission, services et annulation) et assurer la diffusion et mise à jour tarifaire.
- **Prospection & Démarchage B2B :** Participer aux salons touristiques et rencontres B2B pour promouvoir le resort. Démarcher de nouveaux agents de voyage, apporteurs d'affaires et prescripteurs.
- **Outils de Vente & Communication :** Créer des supports de vente attractifs (brochures, offres packages, newsletters B2B) pour dynamiser le taux d'occupation. Optimiser les outils de vente internes des collaborateurs pour faciliter la lecture et la conversion.
- **Conciergerie & Partenariats Locaux :** Identifier et contractualiser des partenariats avec les prestataires locaux (excursions, prestataires nautiques, culture, transport) pour enrichir le catalogue de conciergerie et parfaire l'expérience client.
- **Planning animations et activités de l'hôtel en haute saison :** Créer un planning d'animations culturelles pour la haute saison et proposer des événements attractifs afin d'enrichir l'expérience client.

VOLET C : ÉVÉNEMENTIEL, GROUPES & PRIVATISATION (CHEF DE PROJET)

- **Interlocuteur Client (First Contact) :** Traiter l'ensemble des demandes entrantes pour les réservations de groupes (hébergement), événements privés, séminaires d'entreprises (corporate), mariages et privatisations complètes de l'établissement.
- **Conception & Vente de Projets Événementiels :** Élaborer les propositions commerciales sur mesure, établir les devis/cotations, négocier les conditions et assurer la contractualisation et l'encaissement des acomptes.
- **Chef de Projet & Préparation en Amont :** Concevoir la feuille de route opérationnelle, coordonner les équipes opérationnelles dans la mise en place et coordonner les prestataires externes (fleuristes, musiciens, photographes).
- **Management Terrain le Jour J :** Diriger et orchestrer les équipes internes (Hébergement, Restauration/Bar, Technique) sur le terrain le jour de l'événement pour assurer un déroulement fluide et irréprochable.

3. RESPONSABILITÉS MANAGÉRIALES

- **Management Opérationnel & Événementiel :** Animer les équipes au quotidien et prendre la tête du dispositif humain lors des événements et privatisations.
- **Formation & Intégration :** Former les collaborateurs aux standards 4 étoiles, aux outils de vente et à la prise en charge des clients pour augmenter l'autonomie des équipes Front Desk.
- **Suivi & Reporting :** Présenter à la Direction les reportings d'activité (occupation, suivi des ventes, coûts du service, gestion rh, avis clients).

4. PROFIL RECHERCHÉ & COMPÉTENCES

FORMATION & EXPÉRIENCE	COMPÉTENCES TECHNIQUES & SAVOIR-FAIRE
• Formation supérieure (Bac+3/5) en Management Hôtelier, Événementiel ou Commerce.	• Minimum 2 d'expériences dans un position de management de terrain housekeeping et/ou front desk

• Expérience probante dans les services opérationnels hébergement, et une expérience en management de projet événementiels ou restauration appréciée • Expérience en établissement 4★/5★ ou resort haut de gamme demandée.	• Maîtrise des outils PMS hôteliers, bureautique & Anglais courant indispensable. • Gestion plaintes clients • Sens du service et excellente organisation dans la suivi des demandes clients • Gestion de projet événementiel (mariages, corporate, privatisations, groupes). • Négociation B2B, maîtrise des réseaux TO/réceptifs et élaboration de devis/packages.

Qualités Personnelles Attendues

Excellente aisance relationnelle, proactivité, actif sur le terrain, leadership, posture commerciale, rigueur d'organisation quotidienne et en gestion de projet, créativité, réactivité et gestion du stress au quotidien.

5. SPÉCIFICITÉS & OBJECTIFS DU POSTE

• **Polyvalence & Chef d'Orchestre :** Le/la titulaire est à la fois apporteur de business (B2B, événements), chef de projet opérationnel et manager hébergement terrain.

• **Objectifs clés de performance :** Excellence opérationnelle au sein des équipes housekeeping et front desk, respect rigoureux des standards 4 stars et satisfaction client , développement du CA hébergement et groupe événementiel ; taux de transformation des demandes d'événements/privatisations ; dynamisation des ventes B2B et du réseau de conciergerie.