



FICHE DE POSTE – Réceptionniste de nuit polyvalent / Night Auditor (hôtel 4★+)

Présentation du poste

En tant que réceptionniste de nuit polyvalent / night auditor, vous serez chargé(e) d'assurer le bon fonctionnement de l'hôtel durant la nuit, garantissant un accueil professionnel, la sécurité des clients ainsi que la continuité des opérations hôtelières.

Type d'établissement

Hôtel 4★+ de 11 chambres – Saint-Émilion

Clientèle internationale – établissement haut de gamme

Objectifs du poste

- Accueillir les clients la nuit (arrivées tardives / walk-in).
- Sécuriser l'établissement selon les procédures internes à l'établissement et rassurer la clientèle.
- Garantir la qualité et la continuité de service 24h/24.
- Clôture et administration.
- Opérations et entretiens – espaces communs, piscine et petit déjeuner

Missions principales

Accueil & présence client

- Accueillir les clients présents en soirée et assurer un service personnalisé.
- Répondre aux questions, demandes et besoins exprimés pendant la nuit

Conseils & services clients

- Coordonner les services externes : réservations de taxis, transferts, restaurants et activités locales.
- Consigner et transmettre les demandes spécifiques (allergies, services VIP, messages) aux équipes de jour.

Gestion des arrivées & départs

- Effectuer les enregistrements tardifs (*check-in*) selon les standards de l'hôtel (identité, garanties, encaissement).
- Gérer les demandes spontanées (*walk-in*) : présentation des tarifs et procédures d'accueil complètes.
- Préparer et effectuer les départs matinaux (*check-out*) en vérifiant la facturation.

Anticipation & coordination

- Recueillir les besoins des clients pour le lendemain (horaires de petits-déjeuners, transferts matinaux) pour organiser le travail des équipes jour.

Communication & langues

- Pratiquer l'anglais couramment (oral et écrit) avec la clientèle internationale.



- Assurer une communication professionnelle et fluide avec tous les services de l'hôtel.

Qualité de service

- Garantir une image conforme au positionnement 4★+ : tenue irréprochable, courtoisie, discrétion et sens de l'initiative.

Sécurité & sûreté de l'établissement

Le/la réceptionniste de nuit garantit la sécurité des biens, des personnes et des installations selon les procédures internes et les normes ERP.

Tâches principales :

- **Rondes et contrôles** : Effectuer la ronde de fermeture et vérifier l'intégrité des accès (portes, alarmes, issues de secours, fermeture piscine).
- **Surveillance** : Contrôler régulièrement l'absence d'intrusion et assurer la veille visuelle des installations.
- **Maintenance préventive** : Vérifier l'état du matériel de sécurité (extincteurs, signalétique, éclairages de secours).
- **Suivi et Traçabilité (Main Courante)** : Consigner avec précision tout incident, anomalie ou événement inhabituel sur la main courante. Assurer un reporting rigoureux pour garantir un suivi historique et technique fiable.
- **Urgence** : Appliquer les procédures d'évacuation et de premiers secours en cas de nécessité.

Compétences associées :

- Rigueur, sens de l'observation et sang-froid.
- Maîtrise des écrits professionnels (clarté et précision des rapports).
- Connaissance des normes de sécurité incendie en ERP appréciée.

Clôture administrative & Reporting

Le/la réceptionniste de nuit assure la clôture comptable de la journée et prépare les éléments opérationnels pour garantir un transfert fluide aux équipes du matin.

Gestion du PMS & Clôture informatique

- Réaliser la clôture du logiciel hôtelier (PMS) : ouverture/fermeture du journal et contrôle des opérations du jour.
- Vérifier la cohérence des dossiers clients : statuts (arrivées/départs), facturation et garanties bancaires.

Audit de facturation & Caisse

- Contrôler et imputer les prestations consommées (Bar, Minibar, Extras, Boutique, Parking, Taxes de séjour).
- Faire toutes les facturations liées à la Conciergerie (transferts, visites, billetterie ect...)
- Vérifier les encaissements et les garanties CB du jour.
- Identifier et signaler toute anomalie ou écart de caisse via un rapport dédié.



Préparation opérationnelle (J+1)

- Éditer et préparer les listes de travail pour le lendemain :
 - États des départs et des arrivées attendues.
 - Liste des "recouches" pour le service étage.
 - Suivi des demandes particulières et VIP.
- Vérifier les dossiers des arrivées du matin (disponibilité, paiements, demandes spécifiques).

Reporting & Passation via la Main-Courante

- Rédiger un rapport de nuit détaillé : événements marquants, demandes clients non résolues et incidents techniques.
- Assurer une passation orale et écrite précise via la Main-Courante avec l'équipe de jour pour lever tout point bloquant.

Opérations : Espace Piscine & Bien-être

Le/la réceptionniste de nuit assure la mise en sécurité et la conformité sanitaire de l'espace piscine selon les protocoles en vigueur.

Sécurité & Accès

- Garantir la fermeture effective de l'espace aux horaires définis.
- Veiller au respect du règlement intérieur et à l'intégrité du matériel de secours.

Entretien & Hygiène

- Assurer la propreté des sols de l'espace (nettoyage et séchage).
- Piloter le robot de nettoyage du bassin selon la procédure interne.
- Veiller au rangement et à l'esthétique générale de l'espace (linges, mobilier).

Suivi Sanitaire & Technique

- Effectuer les relevés obligatoires (chlore, pH, températures air/eau) et les consigner dans le carnet sanitaire.
- Réaliser une inspection visuelle de la machinerie (pompes et filtres) pour s'assurer de leur bon fonctionnement.
- Signaler immédiatement toute anomalie technique ou dérive des paramètres sanitaires via la Main-Courante et communiquer avec l'équipe du matin

Compétences associées :

- Rigueur et respect strict des procédures d'hygiène.
- Capacité d'analyse (lecture de paramètres techniques).
- *Note : Une formation interne sur la gestion spécifique du bassin sera assurée.*

Opérations : Petit-déjeuner & Premier service

Le/la réceptionniste de nuit assure la mise en place complète du point de restauration afin de garantir un service fluide dès l'ouverture.

Mise en place & Dressage



- Assurer le dressage des tables en salle selon les standards de l'établissement.
- Installer le buffet (produits secs, frais, boissons) en veillant à la qualité du visuel et au respect des volumes.
- Gérer l'approvisionnement du matériel nécessaire : vaisselle, couverts, verrerie et linge de table.

Hygiène & Conformité

- Appliquer strictement les normes HACCP et les procédures d'hygiène alimentaire.
- Vérifier la propreté générale de la salle et l'état du mobilier avant l'arrivée des premiers clients.

Service & Passation

- Assurer le service des petits-déjeuners « express » pour les clients quittant l'hôtel avant l'ouverture officielle.
- Transmettre les consignes spécifiques (allergies, horaires d'affluence prévus, demandes spéciales) à l'équipe de jour via la main courante.

Objectifs qualité :

- Respect des standards de présentation 4★+.
- Disponibilité immédiate de l'offre dès l'ouverture du service.

Compétences associées :

- Organisation et gestion du temps (respect de l'heure d'ouverture).
- Rigueur opérationnelle et sens du détail.

Entretien & Assistance Opérationnelle

Le/la réceptionniste de nuit veille au maintien de l'état général de l'hôtel afin de garantir un environnement impeccable dès l'ouverture des services matinaux.

Maintenance et Propreté

- Assurer l'entretien courant des espaces communs (hall, réception, circulations et sanitaires publics).
- Réapprovisionner les consommables à disposition des clients (papeterie, documentation, bouteilles d'eau, produits d'accueil).
- Vérifier l'ordre et la propreté des abords immédiats de l'établissement (entrée, terrasse).

Vigilance Technique

- Identifier et consigner dans la Main-Courante toute anomalie technique (éclairage, huisserie, plomberie) pour intervention immédiate ou différée.
- Assurer une assistance ponctuelle pour la remise en état des chambres en cas de départs très précoces.

Communication & Coordination interne

- **Reporting** : Assurer la passation de service via un rapport structuré et précis dans la Main-Courante.
- **Liaison inter-services** : Garantir la transmission des informations critiques vers la gouvernante, la direction et la réception de jour.



- **Coordination** : Contribuer à la circulation des données relatives à la maintenance, aux priorités clients et à la gestion des risques.

Compétences requises

- **Langues** : Maîtrise courante de l'anglais impérative (oral et écrit). Une troisième langue est un atout.
- **Expérience** : Expérience en réception de nuit (Night Audit), idéalement en hôtellerie de charme ou de luxe.
- **Outils informatiques** : Maîtrise d'un logiciel de gestion hôtelière (PMS) et aisance avec les outils bureautiques.
- **Polyvalence & Proactivité** : * Capacité à gérer des missions variées (réception, technique légère, mise en place).
 - Forte autonomie et aptitude à trouver des solutions immédiates et adaptées aux imprévus ("débrouillardise" opérationnelle).
- **Savoir-être (Soft Skills)** :
 - Sens du service haut de gamme et souci du détail.
 - Sang-froid et capacité de discernement en situation de travailleur isolé.
 - Discrétion absolue et présentation irréprochable.

Profil recherché

- **Rigueur et Fiabilité** : Vous êtes reconnu pour votre ponctualité et votre sens de l'engagement. Votre constance garantit la sérénité de l'établissement durant la nuit.
- **Aisance Relationnelle** : Vous possédez un excellent contact humain et savez adapter votre discours à une clientèle internationale exigeante.
- **Agilité et Adaptabilité** : Vous savez ajuster vos priorités en fonction de l'activité et des imprévus, tout en gardant votre efficacité.
- **Maîtrise de soi** : Vous faites preuve de calme et de discernement face au stress ou aux situations d'urgence.
- **Sens de l'initiative** : Autonome et proactif, vous savez identifier les besoins et proposer des solutions adaptées sans attendre de directives.

Informations contractuelles

Nature du contrat

- **Type** : Contrat à Durée Déterminée Saisonnier (CDD) à temps complet.
- **Durée** : De mi-mars à fin novembre.
- **Convention Collective** : Hôtellerie, Cafés, Restaurants (HCR).



Organisation du travail

- **Durée hebdomadaire** : 39 heures.
- **Rythme** : 5 nuits par semaine, du mercredi soir au dimanche soir inclus.
- **Flexibilité** : Les horaires et les jours de repos peuvent être adaptés selon les nécessités de service et l'activité de l'établissement, dans le respect du cadre légal.

Période d'essai

- Conformément aux dispositions légales applicables aux CDD (calculée selon la durée totale du contrat).

Rémunération

- La rémunération brute mensuelle sera établie selon le profil, l'expérience et les compétences du candidat (base 39h).

Avantages

- **Repas** : Titres-restaurant selon la politique interne de l'établissement.
- **Santé** : Mutuelle d'entreprise obligatoire et régime de prévoyance conformément aux obligations conventionnelles HCR.