POSTE : RECEPTIONNISTE BILINGUE (H/F)

GRB BENIN recrute pour l'un de ses partenaires, un hôtel de haut standing, **un(e) Réceptionniste Bilingue (H/F).**

Lieu de travail : Cotonou

Mission

Sous l'autorité du Chef de Réception, le/la Réceptionniste Bilingue assure l'accueil physique et téléphonique des clients, gère les réservations, veille à la qualité irréprochable du séjour des clients de leur arrivée jusqu'à leur départ, et garantit un service de conciergerie haut de gamme dans le respect des standards de l'établissement.

Activités et responsabilités principales

- Accueillir chaleureusement les clients (nationaux et internationaux), procéder aux formalités d'enregistrement (check-in) et de départ (check-out) avec rigueur et courtoisie.
- Répondre aux demandes des clients tout au long de leur séjour, anticiper leurs besoins et veiller à leur entière satisfaction.
- Gérer les réservations par téléphone, e-mail ou via les plateformes de réservation en ligne, et tenir à jour le planning d'occupation des chambres.
- Effectuer les encaissements, la facturation des prestations et la clôture de caisse journalière en respectant les procédures comptables.
- Veiller au respect des consignes de sécurité et de confidentialité au sein de l'établissement.
- Collaborer étroitement avec les services d'étage, de maintenance et de restauration pour garantir une coordination fluide des services.

Profil recherché

- **Bac+2/3** en Hôtellerie, Tourisme, Communication, Langues Étrangères Appliquées ou dans un domaine équivalent.
- **Minimum 2 à 3 ans d'expérience professionnelle** à un poste similaire, de préférence dans l'hôtellerie de luxe ou de tourisme haut de gamme.
- **Parfaite maîtrise du français et de l'anglais** (lu, écrit, parlé).
- Excellente maîtrise des outils informatiques, du Pack Office et des logiciels de gestion hôtelière (PMS).

- Connaissance approfondie des techniques d'accueil, de gestion de caisse et des procédures de conciergerie.

Qualités personnelles :

- Présentation irréprochable et sens aigu du service client.
- Excellent relationnel, courtoisie, diplomatie et sourire constant.
- Rigueur, sens de l'organisation et gestion efficace du stress en période d'affluence.
- Discrétion, intégrité et respect de la confidentialité.

Dossier de candidature :

Les candidates et candidats intéressés doivent fournir :

- Un Curriculum Vitae (CV) détaillé ;
- Une lettre de motivation ;
- Les copies des diplômes et attestations de travail requis.

NB : Les dossiers de candidature doivent être envoyés par courriel aux adresses **contact@grbrh.com** et **esperance@grbrh.com** avec la mention obligatoire « **Candidature – Réceptionniste Bilingue** » en objet, au plus tard le **vendredi 20 novembre 2026 à 18h00**.