



Femme / Valet de chambre

Missions Générales

- Est en charge de la mise en état quotidienne, de la propreté et de l'hygiène des chambres, des salles de bain et des espaces communs
- Contribue de façon globale à la satisfaction de la clientèle et à l'image du Mercure de part la qualité de son travail et l'exemplarité de son comportement

Principales responsabilités



Relation client

- Contribue, par une relation chaleureuse et personnalisée, à la fidélisation des clients
- Respecte l'intimité du client en réalisant son travail sans le perturber (respecte par exemple le signe "Ne pas déranger")
- Tient compte des habitudes des clients ex : remplacement ou non du linge de bain)
- A la demande du client, lui explique le fonctionnement de certains appareils mis à sa disposition
- Est attentif aux remarques des clients et en assure le suivi



Technique métier / production

- Assure le nettoyage et la mise en ordre des chambres, des salles de bain et des parties communes dans le respect des règles d'hygiène et de propreté ainsi que des procédures mises en place par l'hôtel
- Veille à rendre la chambre agréable
- Contrôle le bon fonctionnement du matériel et signale toute anomalie à la gouvernante
- S'assure de la disponibilité et de l'actualité des documents mis à la disposition du client dans la chambre
- Applique la procédure de gestion des objets trouvés
- Respecte les consignes d'utilisation des produits d'entretien
- Prend soin du matériel, des produits d'accueil et du linge
- Est responsable du nettoyage et remplissage quotidien de son chariot
- Peut être amené à débarasser les plateaux de room service
- Est responsable du "pass" mis à disposition



Commercial / Vente

- Connaît les services proposés par l'hôtel, en informe le client sur sa demande et l'incite à les utiliser



Gestion

- Respecte les dosages des produits d'entretien afin d'avoir une bonne maîtrise des dépenses



Femme / Valet de chambre

Hygiène / Sécurité des personnes / Environnement

- Veille à la propreté de son lieu de travail en respectant au quotidien les règles d'hygiène HACCP
- Respecte les consignes d'utilisation et de sécurité du matériel mis à sa disposition.
- Applique les règles de sécurité de l'hôtel (incendie...)
- Respecte les engagements de la « Charte Environnement » pris sur l'établissement (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...)
- Effectue le tri du linge conformément aux procédures en vigueur dans l'hôtel

Rattachement

En fonction de la structure de l'établissement

Profil requis

Formation / Expériences professionnelles

- Du CAP type Hébergement au BEP Hôtellerie et/ou toute personne motivée par ce secteur d'activité quelque soit sa formation initiale, après validation de ses aptitudes
- Maîtrise de la langue du pays et anglais

Aptitudes / Qualités

- *Souci du client*
- *Discrétion*
- *Résistante physique*
- *Rapidité et efficacité*
- *Dynamisme*
- *Bonne présentation*
- *Organisation, rigueur et méthode*
- *Sens du détail et de la qualité*
- *Souci de l'hygiène*

Ce descriptif, non exhaustif, a par nature un caractère évolutif compte tenu des impératifs liés à l'organisation de l'établissement

Direction des Ressources Humaines Accor Hospitality EMOA - Janvier 2009