

[APPRENTISSAGE] Réceptionniste / Alternance (H/F/X)

Accor Group

MISSIONS

Description de l'entreprise

Fondé en 2008 par Serge Trigano et ses fils Jérémie et Benjamin (co-fondateur du Club Med), Mama Shelter est un créateur de lieux de vie et metteur en scène au quotidien !

Ce sont des lieux atypiques, dans lesquels chacun se sent chez soi, des lieux issus d'un métissage d'influences, de libertés, de sensations et d'émotions. Chaque Mama raconte l'histoire de la ville dans laquelle il se trouve, et toutes les influences se mélangent. Nous offrons à nos clients une ambiance joyeuse et un service exceptionnel à un prix abordable.

Plus que des chambres et des restaurants, Mama Shelter c'est une dynamique, une vibration : ils sont de vrais refuges urbains, non seulement esthétiques et modernes mais aussi populaires, accueillants et sexy.

Quel que soit votre rôle, nous sommes tous là pour rendre l'expérience clients la plus inoubliable possible.

Notre mission : apporter des petits moments de bonheur aux gens.

Notre croissance nous permet de donner de beaux parcours à nos équipes en développant les évolutions internes et la mobilité internationale, et ce n'est pas une question de diplôme ou d'années d'expérience.

Mama Shelter fait partie d'Ennismore, un groupe hôtelier créatif ancré dans les cultures et les destinations, avec un portefeuille mondial de marques. Ennismore est une joint-venture avec Accor, fondé en 2021.

Notre engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion :

Mama est une entreprise inclusive et notre ambition est de recruter et promouvoir des talents divers. Nos annonces ne ciblent pas de genre, ici l'usage du masculin est utilisé afin d'alléger le texte.

Description du poste

LA MISSION ?

Il paraît que la 1ère impression est toujours la bonne, tant mieux, vous êtes la première personne que nos clients rencontrent. Ils doivent être entre de bonnes mains avec vous ?.

Vous avez la charge de leur accueil ? et du suivi de leur séjour à n'importe quel moment de la journée. ?

Vous assurez l'ensemble des fonctions d'un accueil personnalisé et chaleureux ?, à l'image de Mama : préparation des arrivées, check in & check out des clients individuels et groupes ??, prise de réservations en last minute ?, standard téléphonique ??, traitement des demandes clients...

Afin d'assurer un suivi client de qualité vous remontez les informations à votre hiérarchie (plaintes, remarques ou feedback clients...). ?

Vous gérez vos encaissements ? et êtes responsable de votre caisse ; vous vérifiez aussi l'ensemble des comptes existants. ?

Vous éditez, traitez et assurez un suivi des factures clients. ?

Impliqué dans la commercialisation des prestations Mama, vous aimez promouvoir notre boutique ?? (vente et merchandising des produits), restaurant ?? et nos animations. ?

Avec votre plus belle écriture vous faites ressortir votre côté créatif ?? et inscrivez sur les miroirs à chaque étage et/ ou ascenseur des informations utiles et des activités alentours aux clients.

L'expérience client doit être parfaite ? et vous en êtes le garant. ?

Qualifications

FAIT POUR VOUS ? UNIQUEMENT SI...

- Vous préparez une **formation type Bac+2/+3 (hôtellerie,tourisme...)** ou équivalent, avec une rentrée prévue en août/septembre 2026.
- A la question "Where is Bryan ?" vous enchaînez sur la couleur de la cuisine et les éléments qui la composent.
- Le détail est important pour vous ?, rien ne manque grâce à votre anticipation !
- Vous êtes attentionné et convivial, vous débordez de gentillesse à ne plus savoir qu'en faire !
- Vous êtes polyvalent et même un peu commercial ?.
- Vous savez gérer la pression et votre stress, Maître Yoda vous a tout appris...?
- Pour vous la confidentialité est importante ? : ce qui se passe au Mama reste au Mama.
- Vous êtes avenant ; oublions la cloche à l'entrée ?, chaque client à votre attention dès son arrivée.
- Vous avez l'esprit d'équipe ?, vos collègues peuvent compter sur vous.
- Imbattable à la Bonne Paye, votre caisse est toujours juste ! ?
- Vous savez résoudre ce cas d'école (gestion des priorités) :
- Si un client arrive à la réception en se plaignant que son réveil n'a pas sonné ce matin, qu'au même moment le téléphone ? sonne avec la gouvernante au bout du fil qui vous réclame de sa voix la plus douce et qu'un autre client vous attend de l'autre côté de la réception, clé de chambre à la main ?? et pieds nus ?. Que faites-vous ? ?

Informations supplémentaires

VOS PETITS + SONT :

- Pour vous Shining n'est pas seulement un film d'horreur mais avant tout un film sur un hôtel ??.
- Protel est le PMS que vous maîtrisez.
- Votre look est décalé mais vous ne faites pas peur aux enfants ?.
- Vous rêvez d'utiliser cette 3ème langue bien trop souvent inexploitée !

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Synthèse de l'annonce

Annonneur

Accor Group

Type de contrat

Apprentissage, professionnalisation, CUI...

Salaires

Cf. texte de l'annonce

Télétravail

En présentiel

Lieu de travail

Puteaux

Informations de publication

Publication sur Emplois-Espaces depuis le 8 mai 2026

Référence sur Emplois-Espaces : Emplois-Espaces / n°70825

Emplois-Espaces - tourisme-espaces.com - Ce document est généré depuis la fiche en ligne de l'offre n°70825.