

[CDI] Responsable Qualité (F/H) .

Le Royal Monceau / Raffles Paris

MISSIONS

Hôtel des Années Folles construit en 1928, rendez-vous des artistes et écrivains, des gentlemen et des aventuriers, **Le Royal Monceau – Raffles Paris** incarne depuis toujours ce je-ne-sais-quoi parisien. Spontané, cultivé, audacieux : l’effervescence permanente de création et d’émotion qui y règne, attire les voyageurs en quête de vie à la française.

Ayant rouvert en 2010 comme l’hôtel de luxe le plus artistique de Paris, après une transformation complète de 2 ans par le designer Philippe Starck, c’est en 2013 que l’hôtel reçoit la distinction "Palace". Composé de 149 chambres et suites prestigieuses, dont 3 Suites Présidentielles, l’hôtel se situe à quelques minutes de l’Arc de Triomphe et des Champs-Élysées. Au Royal Monceau – Raffles Paris, l’Art est omniprésent, avec un service exclusif d’Art Concierge, une Librairie des Arts, une galerie d’art, un cinéma privé de 99 places et également une collection privée d’œuvres d’art.

L’offre culinaire est elle aussi portée par l’esprit de créativité qui anime tout l’hôtel, de la partition sucrée du Chef et entrepreneur Yazid Ichemrahen, à l’effervescence du “Bar Long” jusqu’aux trois restaurants : “Matsuhisa Paris” dédié à la gastronomie péruvo-japonaise par l’illustre Chef Nobu et “Il Carpaccio”, restaurant étoilé aux notes italiennes en collaboration avec la famille Da Vittorio. A ne pas manquer : les petits déjeuners et les brunchs d’exception du restaurant “La Cuisine”. Le Raffles Spa & Wellness et sa piscine spectaculaire baignée de lumière naturelle est quant à lui un véritable havre de paix où l’on aime se perdre, pour mieux se retrouver.

Le/La Responsable Qualité sera l'expert(e) référent(e) pour différents projets visant à améliorer continuellement les scores qualité, les résultats des audits des standards de la marque ainsi que l'expérience globale des clients. Il/Elle veillera à atteindre les plus hauts standards d'excellence de service, conformément aux directives de l'entreprise.

Missions?:

- Accompagner les responsables de département dans l’élaboration et la mise en œuvre de procédures qualité complètes afin d’améliorer la satisfaction des clients et la réputation en ligne de l’établissement.
- Planifier et superviser les audits des différents services, conformément aux standards de Raffles Hotels & Resorts et de LQA.
- Être le garant des standards de service de l’établissement, en les traduisant en parcours client, séquences de service et étapes opérationnelles, tout en identifiant les éventuelles lacunes dans l’expérience client.
- Mettre en œuvre des programmes favorisant l’amélioration continue des processus.
- Participer au programme d’intégration des nouveaux collaborateurs en présentant les principaux outils et programmes qualité : TrustYou, LQA et la gestion de la réputation sur les réseaux sociaux.
- Être pleinement responsable du programme de satisfaction client TrustYou et piloter l’amélioration du Reputation Performance Score de l’hôtel.

- Participer quotidiennement aux réunions matinales et opérationnelles en présentant les résultats quotidiens de TrustYou, les commentaires publiés, les rapports d'incidents ainsi que les avis publiés sur TripAdvisor, tout en apportant des recommandations pertinentes à l'équipe de direction.
- Produire et diffuser le rapport quotidien de satisfaction client, accompagné de toutes les enquêtes et commentaires publiés la veille sur les plateformes numériques.
- Participer ponctuellement aux réunions des différents départements afin d'aborder les sujets liés à la satisfaction des clients.
- Préparer et présenter un rapport hebdomadaire de satisfaction client au Directeur Général.
- Produire et analyser les données permettant d'améliorer durablement les résultats de satisfaction client, notamment selon : le sexe, l'âge, la nationalité, les différents services de l'hôtel, le motif du séjour, les saisons, la durée du séjour, les services utilisés.
- Former les nouveaux managers aux différents programmes de satisfaction client.
- Définir les objectifs de l'établissement, les objectifs de chaque département ainsi que les stratégies et plans d'action associés, tout en accompagnant les responsables de département dans leur réalisation.
- Examiner les rapports hebdomadaires, identifier les points faibles et collaborer avec le/la Responsable Learning & Development afin de mettre en place les améliorations nécessaires.
- Travailler en étroite collaboration avec l'équipe Relations Publique afin de répondre de manière appropriée aux situations de réclamation, qu'elles soient écrites ou verbales, ainsi qu'aux commentaires sur les réseaux sociaux, en veillant à intégrer les retours clients dans les programmes de formation et dans la culture de service.
- Assurer une veille constante des tendances du secteur afin d'intégrer les meilleures pratiques.
- Développer la culture d'utilisation de iAuditor en assurant la formation des équipes et le suivi de son utilisation au sein de l'hôtel.
- Promouvoir la Customer Experience Community au sein de l'établissement.
- Analyser en permanence les pratiques opérationnelles afin d'identifier les opportunités d'amélioration pouvant générer une augmentation des revenus, des économies de coûts et une amélioration de la qualité de service.
- Être présent(e) sur le terrain, dans le hall et tout au long du parcours client afin de garantir une parfaite compréhension des opérations et de pouvoir intervenir rapidement en cas de besoin.
- Observer les comportements de service des collaborateurs et veiller au respect permanent des standards de présentation et de grooming, en intervenant lorsque cela est nécessaire.
- Améliorer la qualité du service en accompagnant les collaborateurs dans la compréhension des attentes des clients, en apportant conseils, retours constructifs et coaching individuel lorsque nécessaire.
- Être un modèle en matière d'hospitalité et d'excellence de service.
- Donner aux collaborateurs les moyens d'offrir un service client exceptionnel.

Ce descriptif de poste est non exhaustif. Le titulaire peut être amené à accomplir d'autres missions.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Synthèse de l'annonce

Annonceur

Le Royal Monceau / Raffles Paris

Type de contrat

CDI

Salaire

Cf. texte de l'annonce

Télétravail

En présentiel

Lieu de travail

Paris

Informations de publication

Publication sur Emplois-Espaces depuis le 11 juillet 2026

Référence sur Emplois-Espaces : Emplois-Espaces / n°72406