

[CDI] Directeur Hébergement [F/H]/X

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.

Gérer et coordonner tous les services de l’hébergement. Planifier, développer, mettre en œuvre et vérifier la qualité des produits et services pour tous les clients internes et externes.

Missions :

- Responsable des opérations : Réception, Conciergerie, Bagagiste, Voiturier, Guest relation/Butler, Housekeeping, Lingerie. Superviser les services extérieurs de nettoyage.
- Collaborer avec l’ensemble des services de l’hôtel, tant administratifs et supports opérationnels.
- Être responsable de la qualité et des résultats financiers de l’ensemble des départements sous sa responsabilités.
- Effectuer une visite quotidienne de l’hôtel ; vérifier auprès du personnel le respect des politiques et procédures de l’hôtel.
- Examiner les bénéfices du département, les dépenses salariales, les dépenses liées aux chambres, le coût par chambre occupée, le taux d’occupation et les revenus hébergement.
- Veiller à la bonne communication des informations importantes.
- Gérer et anticiper le payroll : préparer les plannings hebdomadaires ainsi que ceux des managers, en adéquation avec les besoins opérationnels, et procéder aux ajustements nécessaires.
- Animer des réunions hebdomadaires avec les chefs de service et anticiper toute l’organisation des activités et évènements à venir.
- Observer et gérer les réactions des clients et discuter fréquemment avec les équipes pour s'assurer que les besoins des clients sont pleinement satisfaits.
- Surveiller et traiter les plaintes des clients de manière rapide et efficace.

- Anticiper les périodes de forte activité et savoir combien de chambres sont surbookées ; aider au délogement des clients en assurant un suivi selon les politiques et procédures de l'hôtel.
- Réaliser un état des lieux quotidien des chambres afin d'assurer le suivi de l'inventaire du matériel.
- Travailler en étroite collaboration avec le service technique afin d'assurer la maintenance et les réparations dans les meilleurs délais.
- Préparer les prévisions financières mensuelles, trimestrielles et annuelles du service Housekeeping.
- Préparer le rapport annuel sur les dépenses en immobilisations.
- Surveiller l'inventaire des stocks de matériel : linge, peignoirs, uniformes, etc.
- Offrir des possibilités de formation et de perfectionnement à l'ensemble des collaborateurs.
- Réaliser les évaluations trimestrielles des manager, fournir un retour constructif aux collaborateurs, gérer les situations disciplinaires et accompagner les équipes dans leur développement.
- Organiser la planification de réunions stratégique pour chaque service et l'ensemble du département.
- Assurer un suivi sur les rapports litigieux : plaintes et autres problématiques.
- Aider aux audits de qualité. Faire des meetings qualité journalier.
- Définir, planifier et diriger les opérations afin d'atteindre les objectifs fixés relatifs à : le résultat brut d'exploitation, au RevPar compétitif, à la satisfaction client, au maintien des standards LQA ainsi qu'aux résultats de l'enquête d'engagement des collaborateurs.
- Collaborer au processus budgétaire annuel de l'hôtel et respecter les lignes directrices établies par FRS.
- Gérer le budget de l'hôtel et s'assurer que les dépenses engagées le respectent et sont en parfaite adéquation avec les lignes directrices établies par FRS.
- Suivre le protocole FRS dans l'approbation des dépenses et obtenir l'approbation du Directeur Général et du Directeur Financier pour les éléments nécessitant leur accord avant la mise en œuvre.
- Être présent pour accueillir personnellement les clients VIP, délégations...
- Soutenir et aider à la préparation des rapports hebdomadaires du Directeur Général au Vice-Président des Opérations et Propriétaire.
- Représenter la marque Raffles en véhiculant une image exemplaire auprès des clients, des partenaires et des collaborateurs.
- Être présent au sein de l'hôtel et montrer un intérêt actif pour le bien-être des collaborateurs.
- Montrer l'exemple en respectant et inculquant les valeurs de la marque Raffles ainsi que sa culture de service.

Aptitudes recherchées :

Avoir une connaissance complète de :

- Toutes les caractéristiques/services de l'hôtel
- Toutes les catégories de chambres, nombres, agencement, décor, rendez-vous et lieux
- Tous les tarifs des chambres, forfaits spéciaux et promotions
- Comptage journalier des logements et des arrivées/départs prévus
- Reprise de la journée précédente et niveaux d'activité prévus
- Statut de disponibilité des chambres au jour le jour
- Evénements internes
- Toutes les politiques et procédures de l'hôtel
- Prévisions mensuelles et postes budgétaires
- Excellent niveau d'anglais

- La maîtrise d'une seconde langue est nécessaire
- Capacité à travailler sous pression, être soucieux du détail, aptitude à analyser et résoudre les problèmes, et faire preuve de calme et de sang-froid
- Solides connaissances financières : gestion des budgets, prévisions, compte de résultat...
- Compétences managériales : formation, motivation et cohésion des équipes
- Bonnes connaissances informatiques
- Solides compétences en relations interpersonnelles ; capable de déterminer et de répondre efficacement aux besoins des clients et collaborateurs
- Veiller à la sécurité et la confidentialité des renseignements sur les clients et les hôtels
- Capacité à travailler dans un environnement soutenu avec un haut degré de professionnalisme
- Capacité à établir des priorités et d'organiser les charges de travail, et de déléguer le travail
- Capacité de diriger le rendement du personnel et d'assurer le suivi des corrections

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 3 septembre 2026

Référence sur Emplois-Espaces : Emplois-Espaces / n°73237