

## Institution

Située à proximité de Saint-Etienne, en bordure du massif du Pilat, la **Maison Notre-Dame de l'Hermitage** a été fondée en 1824 par le Père Champagnat pour accueillir les nombreux postulants de la congrégation naissante des **Frères Maristes**. Elle est aujourd'hui animée par une Communauté de 7 frères. **Lieu de pèlerinage, de ressourcement et de formation**, elle accueille des groupes du monde entier, issus du réseau Maristes et des groupes locaux du secteur ecclésial.

La maison souhaite maintenant **s'ouvrir à une clientèle plus large** et recherche pour cela un **Coordinateur de l'Accueil**

## Description du poste

**En lien avec le Responsable Hôtelier** et la communauté, vous avez pour objectif de favoriser le bon accueil des groupes. Vous avez les missions suivantes :

### Développer l'attractivité

En lien avec le Responsable Hôtelier, renforcer la communication et la promotion du site afin d'assurer son rayonnement au niveau local et national et ainsi développer les ressources financières de la Maison :

- Concevoir un plan de communication et d'action marketing adapté aux enjeux de développement
- Réaliser les outils et supports de communication (Print & Digital)
- Animer et coordonner la communication vis-à-vis des acteurs et des partenaires locaux, régionaux et nationaux

### Gérer les réservations

En lien avec le Responsable Hôtelier et l'équipe de bénévoles, vous contribuez à l'accueil de Notre-Dame de l'Hermitage dans tous ses aspects :

- Accueil téléphonique et physique, renseignements, prise de messages, établissement de devis
- Traitement du courrier, réponse aux demandes classiques d'inscription, rédaction de courriers personnalisés en lien avec la direction
- Traitement des réservations et annulations dans le logiciel de réservation, suivi des taux d'occupation
- En interaction avec le prestataire, gestion pour chaque réservation du nombre de repas et des spécificités alimentaires demandées
- Pour les groupes confessionnels, organiser la coordination avec le Frère référent

### Participer à la vie quotidienne de la maison

Être l'interlocuteur privilégié pour l'accueil des visiteurs (retraitants, stagiaires et clients) et contribuer à la coordination entre les différents services :

- Vérifier le bon état des chambres et assurer un suivi qualité
- Veiller à la qualité de la restauration
- Veiller à la préparation des salles en fonction des groupes
- Valider le programme de nettoyage des chambres et des espaces
- S'assurer que chaque groupe sera bien accueilli (moyen de transport, conditions matérielles)

## Profil recherché

De formation Bac+2/3 en Tourisme, vous possédez une expérience dans le secteur du Tourisme et tout particulièrement dans l'hôtellerie.

Vos qualités relationnelles, votre **disponibilité et votre sens de l'accueil** vous permettent de rentrer en lien avec différents types d'interlocuteurs. Rigoureux et engagé dans vos missions, vous avez le goût du travail en équipe. Vous êtes **polyvalent, flexible et force de propositions**. Afin de pouvoir répondre aux nombreuses demandes internationales, vous maîtrisez la langue de Shakespeare (Minimum B1) et de Cervantes (Minimum B2).

Vous disposez d'une certaine connaissance de l'univers ecclésial. Vous souhaitez vous investir dans un esprit de service et contribuer au rayonnement de Notre-Dame de l'Hermitage.

Postulez sur [www.eccllesia-rh.com](http://www.eccllesia-rh.com) en indiquant la référence **MAR13**