

## RESPONSABLE HEBERGEMENT H/F

Envie de rejoindre un lieu d'exception alliant écotourisme, authenticité et hébergements insolites ? Le Domaine EcÔtelia, niché en pleine nature au cœur de la Gironde, vous propose d'intégrer une équipe passionnée dédiée à offrir une expérience client unique, éco-responsable et mémorable

### QUI SOMMES NOUS ?

Le Domaine EcÔtelia est avant tout une entreprise familiale – le rêve devenu réalité d'un précurseur en HPA hébergements insolites, M. Olivier Clerc – et une équipe à taille humaine. Le Domaine EcÔtelia est bien plus qu'un simple site d'hébergement : c'est un concept unique engagé dans l'éco-tourisme, où l'art de vivre en harmonie avec la nature est notre devise. Avec des hébergements atypiques (cabanes dans les arbres, yourtes, roulottes...), un cadre naturel préservé, et des services de bien-être (Spas privés, espace Bien-Être, massages du monde...), nous accueillons des clients en quête de sérénité et d'un retour aux sources.

Dans ce cadre exceptionnel, nous recherchons un(e) Responsable Hébergement pour notre Domaine EcÔtelia qui jouera un rôle clé dans la gestion quotidienne du Domaine. Ce poste vous amènera à travailler dans un environnement atypique et dynamique, avec des tâches variées et diversifiées, axées principalement sur le pilotage de l'opérationnel au quotidien et la coordination des équipes hébergements.

Vous serez directement rattachée(e) à la Direction et en lien avec une équipe de permanents.

### VOS MISSIONS AU CŒUR DE L'EXPERIENCE CLIENT :

Gestion de l'Opérationnel au quotidien : Vous serez le/la garant(e) d'une expérience sans faille, de l'arrivée du client sur le Domaine jusqu'à son départ.

- Être le garant de l'organisation quotidienne et de l'avancée des missions dans la journée
- Préparation des plannings des équipes ménages et répartition des tâches
- Contrôle et vérification des hébergements
- Suivi des réparations et de l'entretien du site
- Gestion des stocks et commandes
- Accueil des clients, Check-in et Check-out, répondre à leurs différentes demandes durant leur séjour en relais de l'équipe de Réception et en lien avec la Responsable Administrative et clientèle
- Veiller et contribuer à la qualité du service offert au client et au suivi de l'expérience client.

Coordination des services : Vous serez la personne en charge de la partie hébergement du Domaine. Vous assurerez le management et la coordination de l'équipe hébergement, la gestion et résolution des imprévus, et le bon déroulement des opérations afin de garantir une expérience irréprochable.

- Piloter l'équipe Hébergement
- Faire le lien entre les différents services et transmettre les informations importantes (Ménage, Technique, Direction...)
- Communication avec les autres services et esprit d'équipe
- Assurer la continuité du fonctionnement opérationnel du Domaine pendant les absences de la direction.

Développement commercial et vente des prestations : Vous aurez également un rôle commercial : Proposer et vendre nos prestations annexes (spa, massages, activités, restauration...) et dynamiser l'offre pour maximiser la satisfaction et la fidélité de nos clients

- Vendre différentes prestations et produits complémentaires aux clients.
- Vous entretenez de bonnes relations avec vos clients afin de les fidéliser au maximum et vous contribuez à promouvoir le programme de fidélité.
- Optimiser les ventes et le taux d'occupation

Expérience client : Toujours à l'écoute, vous serez au cœur de l'amélioration continue de l'expérience client. Votre sens du service, couplé à votre réactivité sera essentielle pour satisfaire et fidéliser notre clientèle exigeante

#### VOTRE PROFIL :

Manager rigoureux(se), dynamique et passionné(e) par les métiers du tourisme, vous êtes doté(e), d'un bon esprit d'équipe, possédez le sens du service et du détail, ainsi qu'une forte orientation clients, ET vous êtes sensible aux démarches éco-responsables. Vous connaissez les bases de la RSE.

- Anglais demandé, lu, parlé et écrit. (L'espagnol, l'allemand ou le néerlandais est un plus)
- Organisation, rigueur et sens du détail
- Excellente maîtrise des outils informatiques
- Excellent commercial
- Goût du contact, du dialogue & aisance relationnelle. Esprit d'équipe, votre sens de l'accueil, et du conseil fait de vous un(e) excellent(e) ambassadeur(drice) de nos valeurs.
- Polyvalence et faculté d'adaptation aux changements et imprévus
- Première expérience significative réussie dans un poste similaire dans le secteur du tourisme BAC+3 ou équivalent tourisme.
- Si vous êtes sensibles aux valeurs de respect de l'environnement, d'authenticité et de bien-être, ce poste est fait pour vous !

Type d'emploi :

CDD saisonnier 6 à 7 mois - Prise de poste souhaitée courant Mars 2025.

Statut : Convention Collective HPA ; Cadre – forfait jour. 2480€/mois

2 jours de repos consécutifs.

Travail les WE, vacances scolaires et jours fériés. Poste non logé