

DRAFT - FICHE DE POSTE : DIRECTOR OF ROOMS / DIRECTEUR DE L'HEBERGEMENT

Etablissement	La Citadelle - Belle-Ile-en-Mer
Departement	Rooms
Rattachement hierarchique	Directeur General
Statut	Cadre Dirigeant / Membre du Comite de Direction

1. RAISON D'ETRE DU POSTE

Véritable chef d'orchestre de l'expérience client, le Director of Rooms dirige, inspire et coordonne l'ensemble des activités Rooms depuis la préparation du séjour jusqu'au départ du client. Il garantit une expérience fluide, personnalisée et cinq étoiles, conforme au positionnement de La Citadelle et aux standards de marque Emblems Collection.

Il pilote un périmètre large associant hébergement, accueil, expérience client et activités visiteurs, dans un environnement insulaire fortement saisonnier. Il construit une organisation capable d'adapter les ressources permanentes et saisonnières aux niveaux d'activité tout en garantissant la qualité de service et la maîtrise des coûts.

2. PERIMETRE

- Executive Housekeeper / Gouvernant Général
- Réception / Front Office
- Réservations
- Master of the House
- Conciergerie
- Chasseurs / Valets / Bagagistes
- Night Team
- Musée : exploitation opérationnelle, accueil, billetterie et expérience visiteurs
- Kids Club
- Parcours arrivée / séjour / départ et coordination des transferts clients

3. MISSIONS PRINCIPALES & RESPONSABILITES

A. Pré-ouverture & organisation opérationnelle

- Définir l'organisation opérationnelle du département Rooms et les responsabilités de chaque fonction.
- Construire les organigrammes, effectifs, plannings et modèles d'organisation selon les niveaux d'activité.
- Dimensionner et piloter les ressources CDI et saisonnières, en anticipant les montées et descentes en charge.
- Participer au recrutement, à l'intégration, à la formation et à la montée en compétence des équipes.
- Construire les SOP, standards, check-lists, séquences de service et parcours clients.
- Participer à la définition des besoins OS&E et des équipements opérationnels.
- Organiser les simulations, dry runs, formations et soft opening avant ouverture.
- Coordonner la préparation opérationnelle avec Housekeeping, Finance, IT, Technique, F&B, Spa, Sales et RH.

B. Excellence opérationnelle & standards de marque

- Garantir un niveau de service cinq étoiles conforme aux standards de La Citadelle et d'Emblems Collection.
- Être garant de l'application, du contrôle et de l'amélioration continue des standards de marque sur son périmètre.
- Développer une culture de personnalisation, d'anticipation et de reconnaissance du client.
- Piloter les VIP, habitués, familles et situations nécessitant une attention particulière.
- Analyser les commentaires, réclamations et indicateurs de satisfaction et mettre en œuvre les plans d'action nécessaires.

- Être visible sur le terrain aux moments clés de l'activité.

C. Front Office, Réservations, Master of the House & Conciergerie

- Piloter les opérations de Réception et garantir la qualité des arrivées et départs.
- Superviser les Réservations en coordination avec Revenue, Sales et Finance et garantir la qualité des dossiers clients.
- Piloter les Master of the House et leur rôle dans la personnalisation du séjour.
- Superviser la Conciergerie et développer une connaissance approfondie de Belle-Ile et de ses expériences.
- Organiser les Chasseurs, Valets et Bagagistes et garantir la fluidité des véhicules, bagages et transferts.
- Superviser le Night Manager et l'organisation de la continuité opérationnelle de nuit.

D. Housekeeping

- Manager l'Executive Housekeeper / Gouvernant Général et lui donner les objectifs de qualité, productivité et expérience client attendus.
- Garantir, avec l'Executive Housekeeper, la parfaite disponibilité et présentation des chambres, Public Areas et espaces relevant du Housekeeping.
- Valider le dimensionnement des ressources Housekeeping CDI et saisonnières et suivre payroll, productivité et qualité.
- Assurer une coordination quotidienne Front Office / Housekeeping / Technique sur les chambres, priorités et incidents.

E. Musée & expérience visiteurs

- Superviser l'exploitation opérationnelle du Musée, l'accueil, la billetterie et l'expérience visiteurs.
- Construire les plannings selon les horaires d'ouverture et la saisonnalité et garantir la continuité de la billetterie.
- Coordonner les flux entre visiteurs du Musée, clients de l'hôtel et autres espaces de La Citadelle.
- Suivre fréquentation, billetterie et indicateurs de performance relevant de son périmètre.
- Garantir, avec l'Executive Housekeeper, la parfaite propreté et présentation du Musée avant chaque ouverture au public.

F. Kids Club & expérience familles

- Superviser l'organisation et le fonctionnement du Kids Club.
- Garantir un environnement accueillant, sécurisé et adapté aux différentes tranches d'âge.
- Adapter l'organisation et les ressources aux vacances scolaires, week-ends et périodes de haute saison.
- Garantir la qualification, la formation et l'encadrement appropriés des équipes.

G. Leadership & développement des talents

- Incarner un leadership visible, exigeant, empathique et exemplaire.
- Fédérer les managers et collaborateurs de son périmètre autour d'une culture commune de service.
- Recruter, intégrer, former, évaluer et développer les talents et les plans de succession.
- Développer responsabilisation, polyvalence pertinente, communication et résolution proactive des problèmes.

H. Workforce Planning, saisonnalité & productivité

- Construire et piloter les plannings selon occupation, arrivées/départs, fréquentation du Musée et activité du Kids Club.
- Optimiser le mix ressources permanentes / saisonnières et anticiper les besoins de recrutement.
- Garantir la continuité du service tout en respectant les objectifs de payroll et de productivité.
- Piloter heures travaillées, congés, récupérations et indicateurs sociaux avec les Ressources Humaines.
- Traduire les forecasts commerciaux en besoins opérationnels.

I. PMS - Opera & systèmes Rooms

- Être le référent opérationnel Rooms pour la mise en place et le déploiement du Property Management System Opera.
- Participer au paramétrage des workflows Front Office et Réservations, profils, droits, packages, routages, traces, alertes, préférences et règles de facturation.

- Coordonner les interfaces entre Opera et les autres systèmes de La Citadelle.
- Organiser les tests de bout en bout, la recette opérationnelle, la résolution des anomalies et la formation des équipes.
- Garantir après ouverture la bonne utilisation d'Opera et la qualité des données.

J. Points of Sale, billetterie & interfaces

- Piloter le déploiement des POS relevant de son périmètre, notamment Musée et activités nécessitant un encaissement.
- Définir avec Finance et IT les prestations, tarifs, moyens de paiement, droits utilisateurs et règles d'encaissement.
- Garantir les interfaces avec Opera lorsque nécessaire et organiser tests, recette et formation.

K. Caisses, fonds de caisse & contrôle interne

- Garantir le respect des procédures de caisse et de contrôle interne sur son périmètre.
- Superviser ouverture, clôture et contrôle des caisses ainsi que les fonds de caisse permanents et temporaires.
- S'assurer du traitement des écarts, de la sécurisation des espèces et de la traçabilité des opérations.
- Coordonner avec Finance les remises, collectes, transferts de fonds, remboursements, annulations et corrections.

L. Performance économique & pilotage

- Construire et piloter le budget Rooms avec le Directeur Général et Finance.
- Piloter payroll, productivité et principaux KPIs opérationnels et financiers.
- Participer aux forecasts et revues de performance, identifier les écarts et mettre en place les plans d'action.
- Contribuer à l'upselling et au développement des revenus additionnels.

M. Coordination transverse

- Travailler étroitement avec F&B, Spa, Sales, Revenue, Events, Finance, IT, Technique, Sécurité et RH.
- Garantir le partage des informations clients et l'anticipation des besoins entre départements.
- Participer activement au Comité de Direction et contribuer à la performance globale de La Citadelle.

N. Manager on Duty / Duty Management

- Participer au roulement de Manager on Duty défini par la Direction Générale, en journée, soirée, week-end ou jours fériés selon l'activité et les impératifs opérationnels.
- Représenter la Direction pendant le Duty, assurer la continuité managériale, accompagner les équipes et prendre en charge les situations clients ou opérationnelles nécessitant l'intervention d'un cadre.
- Assurer une passation structurée des événements, décisions et suivis nécessaires à l'issue de chaque Duty.
- Respecter l'organisation des Duties, temps de repos et modalités de récupération ou de compensation définies par l'établissement, les Ressources Humaines et les dispositions conventionnelles applicables.

4. PROFIL RECHERCHE

- Expérience confirmée comme Director of Rooms ou fonction équivalente en hôtellerie/resort de luxe international.
- Expérience avérée du management d'équipes importantes et multidisciplinaires, incluant Front Office et Housekeeping.
- Une expérience de pré-ouverture dans le segment luxe constitue un atout majeur.
- Excellente maîtrise des opérations Front Office, Réservations, Guest Experience et Housekeeping.
- Maîtrise d'un PMS ; expérience Opera fortement souhaitée, ainsi que bonne compréhension des POS, paiements et interfaces hôtelières.
- Maîtrise des procédures de caisse, contrôle interne, workforce planning, payroll et gestion d'équipes saisonnières.
- Français et anglais courants ; troisième langue appréciée.

5. QUALITES & ATTRIBUTS

- Humble Excellence : exigence, professionnalisme et élégance naturelle.
- Leadership : Team Leader reconnu, capable de fédérer des métiers très différents.
- Guest Centricity : sens du détail, personnalisation et anticipation.

- Esprit entrepreneurial : autonomie, responsabilité et culture du résultat.
- Résilience & sérénité dans les périodes de forte activité.
- Organisation & anticipation dans un environnement fortement saisonnier.
- Culture digitale : PMS, POS, outils de planification et systèmes hôteliers.
- Présence terrain et forte capacité de coordination transverse.