

Fiche de poste — Bras droit de la directrice

Entreprise : Annecy Unik Lodges

Lieu : Leschaux (Annecy et ses environs)

Type de contrat : CDI temps plein

Volume horaire : 35h/semaine

Rattachement hiérarchique : Directrice d'exploitation

Présentation de l'entreprise

Annecy Unik Lodges est un établissement d'hôtellerie haut de gamme composé de quatre lodges de standing nichés en forêt (Aurore, Brume, Zénith, Étoiles), accompagné d'un café attenant, l'Unik Café. L'établissement s'adresse à une clientèle exigeante en quête d'une expérience insolite et raffinée, alliant nature, confort et service premium.

Missions principales

En véritable bras droit de la directrice, vous l'épaulerez et la secondez sur l'ensemble des dimensions opérationnelles, commerciales et administratives de l'exploitation, avec une réelle autonomie de décision au quotidien.

Accueil et relation client

- Superviser l'accueil physique et digital des clients (check-in/check-out)
- Gérer les demandes spéciales et garantir leur bonne exécution
- Piloter la qualité de l'expérience client et le traitement des retours (avis, satisfaction)
- Représenter la direction auprès des clients en son absence

Gestion opérationnelle

- Coordonner les équipes (ménage, cuisine, maintenance) et organiser les plannings
- Suivre les réservations, l'occupation et la disponibilité des lodges
- Superviser les stocks (minibar, room service, produits d'accueil)
- Assurer le service au Unik Café et la préparation des repas / room service en renfort
- Assurer une continuité de la direction lors des absences de la directrice

Administratif et commercial

- Assister la directrice dans le suivi administratif et financier courant (facturation, reporting)
- Superviser les plateformes de réservation (site propre, OTA, plateformes premium)
- Développer et entretenir la relation avec les partenaires locaux
- Participer aux actions de fidélisation client

Marketing et communication

- Piloter l'animation des réseaux sociaux et la stratégie de contenu
- Superviser la création de supports de communication (visuels, posts, newsletters)
- Contribuer au suivi du référencement et de la visibilité en ligne de l'établissement

Profil recherché

- Expérience confirmée en hôtellerie haut de gamme, idéalement sur un poste similaire ou en management d'équipe
- Sens du service, de l'accueil et souci du détail
- Aisance dans la relation client
- Leadership, autonomie et capacité à prendre des décisions
- Excellentes qualités organisationnelles et rigueur administrative

- Aisance avec les outils numériques (réservation, réseaux sociaux, bureautique)
- Anglais courant indispensable (clientèle internationale)
- Discrétion et sens de la confidentialité

Conditions

- Poste basé à Leschaux, avec présence sur site indispensable
- Horaires variables selon activité (week-ends, saison haute)
- Rémunération selon profil et expérience
- Poste à responsabilités, en lien direct et quotidien avec la direction, avec une forte polyvalence