



RESPONSABLE D'ACCUEIL (H/F)

Accueil et vente

Famille de métier : Accueil et vente

Le responsable d'accueil organise et supervise l'ensemble des activités d'accueil du golf. Il veille à la qualité du service rendu aux membres et visiteurs, coordonne l'équipe d'accueil et assure la fluidité du parcours client, de la réservation à la fidélisation. Il contribue au développement commercial et à la satisfaction des clients.

Ce métier s'exerce dans toutes les structures golfigues disposant d'un service d'accueil, y compris les plus petites.

Légende – lecture de la fiche :

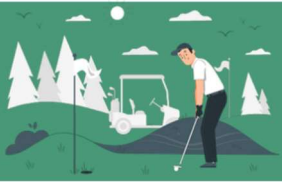
Les éléments grisés et marqués d'un astérisque (*) désignent les activités et compétences périphériques, variables selon la structure.

Activités principales :

- Accueille, oriente et informe les clients, membres et visiteurs, et assure l'ensemble des tâches d'accueil au quotidien (réservations, encaissements, clôtures de caisse, conseil à la vente)
- Organise, planifie et supervise le fonctionnement du service d'accueil
- Encadre, anime et accompagne l'équipe d'accueil dans ses missions quotidiennes
- Assure la gestion commerciale et administrative des prestations du golf
- Coordonne les actions avec les services internes pour assurer la fluidité du parcours client
- Participe à l'organisation des événements et compétitions, en lien avec la direction et les équipes sportives
- Assure le suivi de la relation clientèle et traite les réclamations dans une logique de fidélisation
- Contribue à la qualité de service et à l'amélioration continue de l'expérience client
- Participe à la communication digitale du service d'accueil (site internet, réseaux sociaux, newsletters) *

Spécificités :

Les missions du responsable d'accueil varient selon les types et tailles de structure :



- Dans les golfs commerciaux, les fonctions d'accueil intègrent fortement la vente, le conseil, les services additionnels (voitures, offres, packages)
- Dans les golfs associatifs, l'accueil est davantage orienté vers le secrétariat, l'administration, le suivi des membres et un accompagnement plus personnalisé.
- Dans les plus petites structures, commerciales ou associatives, la polyvalence et l'adaptabilité dans les tâches sont essentielles. Le responsable d'accueil assume directement l'ensemble des opérations d'accueil.

Compétences clés :

Management et organisation de l'accueil

- Organiser et structurer le service d'accueil en fonction de l'activité et des événements
- Planifier les ressources humaines et les plannings de l'équipe d'accueil
- Encadrer et accompagner les collaborateurs dans leurs missions quotidiennes
- Contrôler la qualité du service rendu et proposer des actions d'amélioration

Gestion commerciale et administrative

- Suivre les ventes et les prestations du golf (abonnements, Proshop, prestations complémentaires)
- Utiliser les logiciels de gestion (réservation, caisse, CRM, facturation)
- Assurer le suivi administratif des opérations courantes

Relation client et événementiel

- Assurer l'accueil et le suivi de la clientèle au quotidien
- Gérer les réclamations et les situations sensibles avec diplomatie
- Participer à l'organisation des événements, compétitions et animations commerciales
- Contribuer à la fidélisation et à la satisfaction des membres et visiteurs

Coordination et communication interne

- Collaborer avec les services du golf (terrain, enseignement, restauration, direction)
- Transmettre les informations utiles et participer à la coordination interservices

Communication digitale *

- Participer à la communication digitale du service d'accueil (site internet, réseaux sociaux, newsletters) *
- Valoriser les offres et événements du golf sur les supports numériques*

Savoir-être professionnels :

- Faire preuve de courtoisie, de disponibilité et de sens du service
- Communiquer avec clarté, diplomatie et empathie
- Faire preuve de leadership et d'accompagnement auprès de l'équipe d'accueil
- Faire preuve d'adaptabilité face à des profils variés de clientèle



- Être organisé et capable de gérer plusieurs tâches simultanément, y compris en période de forte affluence
- Gérer le stress lié aux pics d'activité, aux week-ends et aux jours fériés
- Travailler en équipe et contribuer à la cohésion du collectif

Savoirs :

- Connaître le fonctionnement et les prestations d'un golf
- Maîtriser les techniques d'accueil, de vente et de fidélisation client
- Utiliser les outils informatiques et logiciels spécifiques (réservation, caisse, CRM, facturation)
- Connaître les principes de management d'équipe et d'organisation des plannings
- Appliquer les méthodes de gestion administrative et de suivi client
- Appliquer les techniques de merchandising et de gestion d'un point de vente*
- Communiquer en anglais professionnel avec une clientèle internationale*

Compétences prospectives :

- Piloter les indicateurs de satisfaction et d'expérience client (NPS, avis)
- Manager et développer les compétences d'une équipe polyvalente
- Coordonner le parcours client omnicanal avec les autres services
- Contribuer à l'animation la communication digitale et gérer la e-réputation
- Piloter l'événementiel et optimiser les process pour fluidifier l'expérience

Environnement de travail :

- Travail principalement en club-house, à l'accueil et au Proshop
- Horaires variables incluant week-ends, jours fériés et saison touristique
- Pics d'activité liés aux compétitions, événements et saisonnalité
- Interactions fréquentes avec les équipes internes (terrain, enseignement, direction, restauration)

Voie d'accès à l'emploi :

Expérience requise :

Aucune expérience spécifique n'est strictement exigée. Une expérience préalable dans les métiers de l'accueil, de la vente ou du tourisme, incluant l'encadrement d'équipe, est un atout.

L'accès à ce métier peut se faire par évolution interne.

Diplômes, Formations :

Des formations de niveau Bac à Bac+3 dans les domaines du tourisme, du commerce ou de la gestion sont appréciées pour exercer ce métier.



Formations appréciées :

- Bac général
- Bac technologique commercial
- Bac professionnel Métiers de l'accueil
- BTS secrétariat, tourisme, commerce ou comptabilité
- Titre professionnel chargé d'accueil touristique et de loisirs
- Licence professionnelle mention Métiers du tourisme et des loisirs
- Licence mention gestion

Formations obligatoires :

Aucune formation obligatoire n'est exigée.

Tag : #Transition numérique

Métiers passerelles : Il existe des passerelles potentielles vers les métiers de responsable commercial, responsable événementiel, directeur adjoint ou directeur de golf.

A consulter :

- Chargé(e) d'accueil / code : M1601

<https://candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/M1601/charge-chargee-accueil>

- Agent(e) accueil touristique / code : G110

<https://candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/G1101/agent-agente-accueil-touristique>

Les fiches ROME citées correspondent à des référentiels métiers génériques. Elles ne sont pas spécifiques au secteur du golf, mais décrivent des compétences et activités transposables aux métiers exercés dans les structures golfiques.