

La *Fondation de l'Allemagne – Maison Heinrich Heine* recrute, à compter de la date la plus proche possible, un(e)

Réceptionniste principal(e) (H/F)

Contrat à durée indéterminée (CDI) – Temps plein (35 heures hebdomadaires)

1. Présentation de l'institution

La Fondation de l'Allemagne – Maison Heinrich Heine est une résidence universitaire située au sein de la Cité internationale universitaire de Paris. Elle accueille chaque année environ 100 étudiants allemands et internationaux. Elle constitue également un centre culturel proposant une programmation pluridisciplinaire dans les domaines franco-allemand, européen et international, et dispose d'une bibliothèque.

2. Missions

2.1 Accueil et relations avec les usagers

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des étudiants, visiteurs et partenaires
- Informer les étudiants sur les conditions de séjour, les formalités administratives, les tarifs et les modalités d'admission
- Organiser et superviser l'accueil des étudiants assuré par les autres réceptionnistes
- Assurer la coordination avec les équipes internes, notamment le service de ménage

2.2 Gestion administrative et organisationnelle

- Réaliser les tâches de secrétariat quotidiennes : courriels, courriers, relances ; réception et envoi du courrier ; tenu du standard téléphonique
- Encaisser les ventes liées à l'activité d'hébergement : redevances mensuelles - y compris suivi des relances - et les ventes annexes (cartes de photocopie ; forfaits visiteurs...)
- Assurer la gestion des réservations (courts séjours, lits supplémentaires, événements culturels)
- Tenir et mettre à jour les registres de l'accueil
- Gérer les clés
- Participer à l'organisation logistique des événements culturels (préparation des salles)
- Contribuer aux actions de communication (notamment diffusion de la brochure trimestrielle)
- Assurer la communication interne avec les résidents et les services supports de la Cité internationale (sécurité, admissions)
- Être l'interlocuteur de l'entreprise de sécurité affiliée à la Maison : réunions de coordination, transmissions des consignes, lecture des rapports de garde.

2.3 Encadrement et coordination

- Élaborer et suivre les plannings du personnel d'accueil
- Gérer les demandes d'absence et organiser les remplacements
- Assurer la diffusion des informations au sein de l'équipe de réception et en direction des résidents de la Maison
- Veiller à la bonne exécution des missions par les réceptionnistes (respect des procédures et consignes)
- Contrôler les encaissements avant transmission à la responsable financière

2.4 Sécurité et gestion opérationnelle

- Gestion et programmation des badges d'accès des différents usagers de la Maison
- Veiller à la sécurité des accès au sein de la Maison
- Traiter les demandes d'autorisation d'accès
- Assurer le suivi des interventions techniques courantes (chambres, cuisines)
- Gérer la centrale d'alarme à l'accueil
- Intervenir en cas de situation d'urgence

3. Profil recherché

3.1 Compétences professionnelles

- Expérience dans l'accueil et la relation avec le public
- Excellentes capacités d'écoute et de communication
- Maîtrise des techniques de prévention et de gestion des conflits
- Connaissances en gestion administrative et comptable
- Maîtrise des procédures d'encaissement
- Compétences en organisation et planification

3.2 Compétences informatiques

- Bonne maîtrise des outils bureautiques (traitement de texte, tableur)
- Connaissance des logiciels de réservation et de facturation (secteur hôtelier appréciée)

3.3 Qualités personnelles

- Sens du travail en équipe et capacité d'encadrement
- Rigueur, réactivité et sens de l'organisation
- Capacité d'anticipation et autonomie
- Discrétion et respect des procédures

3.4 Langues

- Maîtrise du français et de l'allemand (oral et écrit)
- L'anglais constitue un atout

4. Conditions du poste

- Temps de travail : 35 heures hebdomadaires, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30
- Avantages :
 - 6 semaines de congés payés
 - 13e mois
 - Mutuelle

Merci d'adresser vos candidatures à l'attention de la Directrice de la Maison Heinrich Heine par email à j.sibillat@maison-heinrich-heine.org au plus tard le 10 avril 2026.