



HÔTEL - MUSÉE

PREMIÈRES
NATIONS

Un environnement de travail unique et chaleureux. Une entreprise en pleine expansion reconnue pour son raffinement. Un milieu établi au cœur de la nature riche en culture et en histoire. C'est notre engagement.

« De notre passion à la vôtre, le plaisir au travail est la pierre angulaire de notre quotidien. »

NOUS SOMMES À LA RECHERCHE D'UN RESPONSABLE DE LA RÉCEPTION

SOMMAIRE DU POSTE

Sous la supervision du directeur de l'hébergement, le responsable de la réception planifie, organise, dirige et contrôle les activités de la réception en vue de satisfaire les besoins et attentes de la clientèle et de s'assurer de l'efficacité et de la rentabilité du service. Plus spécifiquement, il doit :

PRINCIPALES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

- Assurer la bonne application des standards et des valeurs de l'hôtel ;
- Établir, appliquer et faire respecter les politiques et procédures de la réception et plus globalement de l'entreprise ;
- Établir les prévisions d'occupation afin de planifier les effectifs nécessaires ;
- Participer, sous la supervision du directeur de l'hébergement, à la stratégie de promotion, à la détermination des prix et à la maximisation des revenus en hébergement ;
- Avoir une part active dans la planification de l'offre de services de l'HMPN (élaboration des forfaits, gestion des revenus, spécificité du service) ;
- Effectuer la gestion des inventaires chambres avec les réseaux de distribution et agence de voyage en ligne OTA ;
- Planifier et contrôler les réservations et les groupes ;
- Voir à la bonne gestion du stationnement lorsque nécessaire ;
- S'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service, gérer les plaintes et traiter les plaintes des clients (par courriel, téléphone, en direct ou via les différentes plateformes) ;
- Se doter d'une organisation du travail efficace en vue d'augmenter : la qualité du service à la clientèle, la rentabilité du service et les compétences de la main d'œuvre ;
- Optimiser l'utilisation des logiciels liés au service de réception ;
- Gérer les ressources humaines de son service (embauche du personnel, formation, répartition du travail, élaboration des horaires, supervision, évaluation du rendement, gestion des conflits, etc.) ;
- Veiller à la formation continue du personnel ;
- Veiller au développement et au maintien d'un climat de travail épanouissant ;
- Gérer les ressources financières de son département (respect des budgets, contrôle des coûts de fonctionnement, etc.) et matérielles (gestion des inventaires et achats) incluant la boutique de l'hôtel et autres besoins de la réception ;
- Participer aux réunions de différents comités selon les besoins ;
- Travailler en coordination avec les autres services de l'établissement ;
- Effectuer les tâches du préposé à la réception, au besoin ;
- Toutes autres tâches connexes.

COMPÉTENCES, QUALIFICATIONS ET EXIGENCES

- Diplôme d'études collégiales (DEC) en gestion hôtelière ;
- 2 à 4 années d'expérience dans un poste similaire et expérience nécessaire en supervision ;
- Compétence et aptitude à gérer et diriger du personnel ;
- Aptitudes pour la vente et orienté vers un haut niveau de service à la clientèle ;
- Connaissance du système Hotello et compétences éprouvées pour les réseaux sociaux ;
- Capacité d'imposer les standards, les politiques et les procédures de l'entreprise ;
- Capacité de gérer plusieurs priorités et de travailler sous pression ;
- Haut degré d'intégrité et d'éthique ;
- Obligation de faire preuve de discrétion dans le traitement des informations confidentielles ;
- Bilinguisme – excellent anglais et français parlé et écrit ;
- Maîtrise d'une autre langue serait un atout ;
- Être disponible et flexible avec son horaire incluant les soirs, les fins de semaines et les congés fériés.

Début d'affichage : 15 février 2023 | Fin d'affichage : 1^{er} mars 2023

La priorité sera accordée aux membres de la Nation Huronne-Wendat.

Nous joindre

rh@hmpn.ca

418 847-0624 #6006

5 Place de la Rencontre, Wendake (Québec) G0A 4V0

