



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 CHEF D'ÉQUIPE DE LA RÉCEPTION

SOMMAIRE DU POSTE

Sous la supervision de la responsable de la réception, le chef d'équipe apporte son support dans la gestion des 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.

PRINCIPALES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

Chef d'équipe:

- Assurer la bonne application des standards et des valeurs de l'hôtel;
- Faire respecter les politiques et procédures de la réception;
- Aider à la planification et au contrôle des réservations et des groupes;
- 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);
- Participer à la formation du nouveau personnel;
- Optimiser lorsque possible l'utilisation des logiciels liés au service de réception;
- Aider à la gestion du personnel (horaire, répartition du travail, etc.);
- Travailler en coordination avec les autres services de l'établissement;

Préposé à la réception:

- Effectuer les réservations de chambres (par téléphone, par courriel ou sur place) à l'aide de registres et attribuer les chambres;
- Recevoir les clients à leur arrivée et les inscrire dans le registre des arrivées;
- Assigner les chambres, remettre les clés et informer les clients des règlements de l'établissement;
- Répondre aux diverses questions des clients portant sur les services de l'établissement, sur les attraits touristiques et sur les différentes activités de la région;
- Réponde au téléphone et acheminer les appels entrants;
- Recevoir le courrier ou les messages des clients et en assurer la distribution;
- Traiter les plaintes des clients;
- Présenter la note aux clients (frais d'hébergement, de repas, de service aux chambres, etc.) qui quittent l'hôtel, percevoir les paiements, récupérer les clés et recevoir les commentaires et suggestions des clients;
- Calculer les prévisions d'occupation;
- Compiler et vérifier les registres quotidiens, les comptes des clients, les états de caisse et les pièces justificatives (manuellement ou à l'aide de systèmes informatisés);
- Assurer la coordination des différents services (salle à manger, salles de réunion, service aux chambres, etc.);
- Classifier les transactions commerciales effectuées au cours de la journée;
- Vérifier et corriger l'enregistrement des transactions et mettre à jour les notes des clients de l'hôtel;
- Balancer les comptes et fermer les caisses des différents points de vente et de la réception;
- Produire le rapport journalier des revenus et les rapports auxiliaires à la direction;
- Toutes autres tâches connexes.

COMPÉTENCES, QUALIFICATIONS ET EXIGENCES

- Diplôme d'études collégiales (DEC) en gestion hôtelière ou formation professionnelle (atout);
- 1 à 2 années d'expérience dans un poste similaire;
- 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 : 30 mars 2023 | Fin d'affichage : 13 avril 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

