

# Affichage de poste

Département : Réception

## **Classification : Réceptionniste**

Statut de l'emploi : Temps partiel

Taux horaire : 14,77\$ (avant la probation de 360 heures)

Quantité de postes disponibles : 1

## **Description sommaire des tâches**

- Accueillir les invités, vérifier les données de leur réservation et les diriger à leur arrivée ;
- Promouvoir les services de l'établissement, les forfaits, les attraits touristiques et les différentes activités de la région ;
- Anticiper les besoins de la clientèle afin d'offrir un service personnalisé ;
- Assurer la satisfaction des invités en offrant un service exceptionnel en tout temps, en traitant les demandes, les commentaires et les plaintes des invités et en assurer le suivi avec les différents départements ;
- Répondre aux appels téléphoniques et les acheminer ;
- Traiter les courriels entrants ainsi que les réservations provenant des sites web ;
- Confirmer, modifier ou annuler les réservations ;
- Accomplir les départs des invités et vérifier leur satisfaction ;
- Effectuer les transactions monétaires avec la clientèle ;
- Balancer la caisse et les entrées d'argent ;
- Respecter les méthodes de travail établies ;
- Entretenir et garder en ordre l'environnement de travail et les équipements ;
- Effectuer toutes autres tâches visant à assurer l'excellence du service à la clientèle et l'efficacité des opérations.

## **Qualifications / Compétences recherchées**

### **Professionnelles**

- Détenir un diplôme d'études secondaires ;
- Des études en tourisme et/ou en hôtellerie seront considérées comme un atout ;
- Une expérience pertinente dans un poste similaire sera considérée comme un atout ;
- Connaissance et utilisation efficace de la Suite Office ;
- Connaissance du logiciel Hotello sera considérée comme un atout ;
- Une connaissance générale de la région de l'Estrie, de ses attraits touristiques et des différentes activités offertes est essentielle ;
- Langues parlées et écrites requises : français (niveau avancé) et anglais (niveau avancé).

### **Compétences personnelles recherchées**

- Adopter un comportement professionnel : avoir le souci de l'excellence et de la persévérance, démontrer une attitude positive, de la motivation et un esprit d'équipe, faire preuve de tact et de discrétion au besoin, être ponctuel, fiable, honnête, disponible et respectueux, avoir une présentation soignée, etc. ;
- Facilité à communiquer et à interagir avec les invités tout en ayant un souci élevé du service à la clientèle ;
- Compréhension des exigences et des attentes de la clientèle ciblée et capacité à anticiper leurs besoins ;
- Capacité d'adaptation et flexibilité face aux imprévus ;
- Facilité d'apprentissage, polyvalence et sens de l'organisation ;
- Courtoisie et dynamisme ;
- Capacité à gérer les priorités, tolérance au stress et rapidité d'exécution ;
- Sens des responsabilités, de l'initiative et de l'autonomie ;
- Capacité de concentration dans un environnement de travail stimulant et en mouvement ;
- Aptitudes pour la vente.

## **Conditions / Exigences diverses**

- Être disponible principalement les soirs sur semaine, les fins de semaine (jour et soir) et LA NUIT (remplacement)
- Le candidat doit pouvoir effectuer des remplacements SUR LE QUART DE TRAVAIL DE NUIT et une formation OBLIGATOIRE DE NUIT sera réalisée ;
- Échelle salariale pouvant atteindre jusqu'à 17,58\$/heure ;
- Les implications physiques du poste incluent, sans s'y limiter :
  - Capacité à se tenir debout et marcher tout au long de la période de travail.

**Pour poser votre candidature à ce poste, veuillez aviser par écrit ou par courriel :**

Superviseur : Ivana Zoretic , Directrice de l'hébergement

Courriel : izoretic@estrimont.ca

**Date d'affichage : 2019-04-23**