

Superviseur.e de la réception

L'objectif de ce poste est de superviser les réceptionnistes dans les opérations journalières de la réception. Cela inclut l'assistance pour gérer les plaintes de la clientèle et la coordination des équipes. Le but est également d'assurer une prestation de haute qualité dans le service, la satisfaction de la clientèle et maintenir une efficacité opérationnelle.

Responsabilités :

- Assister les réceptionnistes lors des arrivées et des départs tout en s'assurant que les standards et procédures opérationnelles sont suivis de manière efficace;
- Assister, superviser et encadrer les réceptionnistes dans leurs tâches journalières;
- Former les nouvelles aux réceptionnistes et aider à implanter des programmes de formation;
- S'assurer de l'application des procédures et règlements de l'Hôtel;
- Maintenir le registre des chambres hors service, hors usages et coordonner le transfert d'information au sein du département de l'entretien ménager;
- Être responsable de la caisse, autoriser et signer des ajustements et les déboursements de caisse;
- Surveiller les rapports journaliers et s'assurer du suivi;
- Gérer les plaintes des client.e.s et réagir rapidement, les rapporter dans le registre des plaintes et informer les départements concernés;
- Travailler de près avec le département de l'entretien ménager de la situation quotidienne des chambres et en collaboration avec le département des ventes pour la cohérence des services;
- Avoir une connaissance complète du système de gestion des opérations de l'Hôtel;
- Préparer les arrivées des client.e.s VIP, l'arrivée des groupes et assurer le partage adéquat de l'information aux départements concernés;
- Identifier les arrivées des corporatifs et transmettre les informations au département de la réception;
- S'assurer que tous les départs de la journée, individuels et de groupes, ont été faits;
- Valider la facturation des items minibars dans les folios clients selon le rapport minibar.

Exigences et profil recherché :

- Expérience professionnelle en hôtellerie ou hébergement;
- 3 à 5 ans d'expérience en service à la clientèle;
- 2 ans d'expérience dans un poste de supervision;
- Excellente maîtrise du français, parlé et écrit, et niveau d'anglais avancé;
- S'accomplit au travail à travers le service client;
- Excellentes compétences interpersonnelles et aptitudes à la résolution de problèmes;
- Capacité d'autonomie et d'initiative;
- Avoir un sens de l'organisation aiguisé;
- Connaissance du système Hotello et de la suite Office, un atout.

Conditions de travail :

- Travail régulier à temps complet;
- Salaire selon votre expérience;
- Avantages : événements d'entreprise, gym sur place, piscine, repas à prix réduit, etc.;
- Des rabais sur l'hébergement dans les hôtels du réseau Origine artisans hôteliers;
- Tenue vestimentaire fournie par l'entreprise;
- Assurances collectives disponibles, si applicable.

Ce poste vous intéresse?

Faites parvenir votre curriculum vitae par courriel en mentionnant le titre du poste à :
rh@hotelmontfort.ca

Nous vous remercions de votre intérêt !