

*Un concept d'Hôtel-Musée avec un restaurant aux saveurs boréales du terroir, un endroit unique au monde où la tradition fait corps avec la modernité. Un lieu où vos qualités seraient reconnues au sein d'une équipe dynamique formée de plusieurs nations et qui privilégie le partage, les traditions et un service à la clientèle personnalisé hors pair. Ces valeurs correspondent à votre personnalité ? Joignez-vous à notre équipe et contribuez à offrir une expérience exceptionnelle à notre clientèle.*

## Hôtel-Musée Premières Nations

### Offre d'emploi

### ADJOINTE DE LA RÉCEPTION

### Remplacement congé de maternité

**Département :** Réception

**Entrée en fonction :** Dès que possible

**Supérieure :** Directrice de la réception

**Salaire :** À discuté

**Type d'emploi :** Régulier, temps plein

L'adjointe à la réception appuie la directrice de la réception dans la planification et le contrôle 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.

Elle planifie et coordonne le travail à court terme (2 semaines) et cumule le travail de préposée à la réception. Responsable adjointe des services de réception, de réservations, de conciergerie et de manutention de bagages.

#### **Principales tâches et responsabilités**

##### **Planification :**

- Travailler en coordination avec les autres services de l'établissement
- Faire respecter les politiques et procédures de la réception et plus globalement de l'entreprise
- Gérer les réservations individuelles et de groupes à court terme (2 semaines)
- Noter les demandes, coordonner les réservations de la journée
- Superviser le service et voir à son bon déroulement
- Participer à la réunion de fonctions de façon hebdomadaire
- Coordonner les blocs de chambres
- Rédiger le rapport de la journée.

##### **Gestion des ressources humaines :**

- Participer à la gestion des ressources humaines de son service (embauche du personnel, formation, répartition du travail, élaboration des horaires, supervision, évaluation du rendement, gestion des conflits, etc.)
- Appuyer la directrice dans la formation continue des préposés à la réception
- Informer les préposés à la réception des faits saillants de la journée
- Maximiser le rendement de chaque membre de son équipe et bien l'encadrer

##### **Service :**

- Effectuer les tâches de préposé à la réception
- Appuyer la directrice dans la supervision de l'équipe de réception en assurant une présence dans les différents aspects de l'accueil d'arrivée, de séjour et de départ ainsi que les fermetures de journée.
- Gérer les plaintes en l'absence de la directrice
- En collaboration avec la directrice, communiquer à l'équipe de la réception les informations pertinentes nécessaires à la bonne exécution de leur travail, et ce, en temps opportun (changements de forfaits, nouvelles promotions, activités...).
- S'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service.
- Optimiser la satisfaction de la clientèle.
- Toutes autres tâches connexes

## **Compétences, qualifications et exigences**

- Diplôme d'étude collégiale en gestion hôtelière.
- 2 ans d'expérience minimum à la réception d'un hôtel.
- Bilinguisme
- Bon français écrit et parlé
- Très grande gestion du stress
- Excellente maîtrise de l'informatique (hotello, suite office, extranet)
- Sens des responsabilités et autonomie
- Maîtrise de soi, discernement et diplomatie
- Disponible 5 jours semaines dont les fins de semaine (Jours et soirs)
- Posséder un excellent esprit d'équipe et une facilité de travailler en équipe

Seuls les candidats et candidates ayant l'expérience requise et répondant aux exigences du poste seront convoqués en entrevue. La priorité sera accordée aux membres de la Nation Huronne-Wendat. Les personnes intéressées peuvent faire parvenir leur curriculum vitae et une lettre de présentation à l'attention de :

Nathalie Picard  
Adjointe à la direction des opérations et des ressources humaines  
Hôtel-Musée Premières Nations  
5, Place de la rencontre  
Wendake (Québec) G0A 4V0  
Télécopieur : 418-847-2903      Courriel : [rh@hotelpremieresnations.ca](mailto:rh@hotelpremieresnations.ca)

Date de l'affichage : **5 février 2019** Fin de l'affichage : **22 février 2019**