

L'hospitalité coule dans vos veines

Nous recherchons un.e directeur.trice du service à la clientèle capable de tisser facilement des liens et de créer une forte « synergie » au sein de nos équipes de service. Ce.cette passionné.e de satisfaction de la clientèle utilise son dynamisme et son savoir-faire pour assurer la coordination fluide et efficace de l'ensemble des opérations de notre hôtel et est prêt à faire des pieds et des mains dans le but d'assurer le maintien du plus haut niveau de satisfaction de nos invité.e.s.

CE QUE VOUS FEREZ

- Participer activement à la gestion et à la planification des ressources humaines, financières et matérielles de l'hôtel et soutenir les grands projets de transformation.
- Accompagner, encadrer, développer et gérer les performances des équipes de service par des moyens formels et informels.
- Assurer la satisfaction et la qualité de l'expérience des invité.e.s par l'anticipation des besoins, la rapidité d'exécution, la reconnaissance et la gestion efficace des plaintes.
- Entretenir d'excellentes relations avec tous les membres liés à l'environnement de travail ; invité.e.s, employé.e.s, centre de services Germain Hôtels, partenaires, fournisseurs, etc.
- Veiller à la sécurité des lieux et des personnes par la connaissance et le déploiement (au besoin) des mesures d'urgence et de gestion de crise y compris en cas d'incendie ; par la diffusion des tendances en matière de lutte contre la criminalité et par la conformité de l'hôtel en lien avec la norme PCI DSS.

CE QUE VOUS AMÈNEREZ

- Diplôme d'études en hôtellerie ou expérience équivalente
- 3 à 5 ans d'expérience en gestion à la réception
- Habileté à résoudre des problèmes, à gérer des priorités et à travailler efficacement et professionnellement
- Assertivité et aptitudes naturelles à communiquer (tant à l'oral qu'à l'écrit), à inspirer et à mobiliser des équipes
- Excellente compréhension de la prévision budgétaire en fonction des coûts de main-d'œuvre et ceux des opérations hôtelières
- Fortes habiletés de communication en français et en anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit en raison de la nature des tâches, ou d'interactions avec des collègues, partenaires ou clients anglophones, partout au Canada
- Bonne connaissance de la suite Office et OPERA (PMS), un atout

CE QUE NOUS OFFRONS

- Passionné.e de voyage? Profitez de tarifs avantageux lors de vos séjours chez Germain Hôtels pour parcourir le pays. Encore et encore!
- Un environnement de travail qui favorise la créativité et l'autonomie - contribuez à la croissance d'une entreprise qui s'emploie à vous faire avancer et qui vous reconnaît pour qui vous êtes vraiment.
- Les squats vous aident à vous détendre? Accédez à un gym ultramoderne directement sur votre lieu de travail.
- 30 à 40 heures par semaine, quarts et horaires de travail variables
- Salaire annuel : entre 60 000 \$ et 70 000\$ selon expérience
- Durée du poste: 9-12 mois.

Postulez – On a hâte de vous connaître!