



#### Description sommaire :

Sous la supervision du directeur général, le ou la préposé(e) à la réception, devra effectuer un service en répondant aux besoins des clients autant que faire se peut, en effectuant les arrivées, départs des clients, en vérifiant les informations contenues dans le dossier des clients et en prenant les paiements de ses derniers.

#### Responsabilités spécifiques (tâches, mandats):

- Effectue l'arrivée ou le départ du client;
- Répond et prend les réservations par téléphone, courriel et internet;
- Répond aux commentaires sur les réseaux sociaux de manière courtoise et diplomatique;
- Répond aux courriels entrants;
- Émet les rapports nécessaires au directeur général de l'établissement;
- Répond aux différentes demandes des clients;
- Prend les paiements nécessaires pour l'arrivée et le départ du client, selon les politiques de l'entreprise mis en vigueur;
- Émet la facturation aux clients qui quittent l'établissement;
- Effectue l'assignation des chambres;
- S'assure que les demandes spéciales des clients soient dans les chambres;
- S'assure du bien-être des clients;
- S'assure de la propreté des espaces communs à la réception;
- Offre un accueil chaleureux et courtois aux clients;
- Remplie la feuille de route de la journée et assure un suivi auprès du quart suivant ;
- Balance son quart de travail avec son rapport de la journée;
- S'assure de promouvoir l'image et les valeurs de l'entreprise en tout temps;
- Respecte et suit les consignes, procédures, normes et règlements établis par l'organisation et/ou les clients ainsi que ceux relatifs au programme de Santé Sécurité, afin d'assurer sa sécurité et celle de ses collègues de travail;
- Participe activement, par son **Innovation par son effet WOW**, au travail de son service par le **Respect** et en apportant ses idées et en **travaillant en équipe**, afin de contribuer au développement d'un esprit de travail efficace et motivant pour l'ensemble des travailleurs qu'il côtoie;
- Réalise toutes autres tâches connexes requises par le poste.

#### Compétences et qualités recherchées :

- Avoir un bon service à la clientèle;
- Capacité de gérer plusieurs dossiers à la fois et de travailler en équipe;
- Autonomie;
- Honnêteté.