

Auditeur(rice) de nuit

(6525)



Un auditeur de nuit est un employé des services administratifs dont la fonction est de vérifier les transactions commerciales effectuées au cours de la journée. Il s'assure de balancer les comptes, les dépôts et s'assure également de fermer les caisses, tout en assurant le service de la réception durant la nuit. Un auditeur de nuit peut aussi être amené à accomplir des tâches directement liées au séjour de la clientèle comme réserver les chambres, accueillir les clients à leur arrivée et les assister durant le séjour. Cette fonction de travail se retrouve principalement dans le sous-secteur de l'hébergement. Le titulaire du poste travaille généralement dans les établissements suivants : centres de villégiatures, hôtels, motels, auberges et les gîtes.

Responsabilités

ARRIVÉE ET DÉPART DE LA CLIENTÈLE

35 %

- Accueillir les clients à leur arrivée, vérifier les données de leur réservation et proposer des services complémentaires
- Obtenir des garanties de paiement
- Assigner les chambres, remettre les clés et fournir au client les renseignements utiles sur l'établissement
- Vérifier la satisfaction des clients qui quittent
- Finaliser la note, faire approuver les frais de séjour, percevoir le paiement et remettre une copie de la transaction au client
- Récupérer les clés et autres items
- Offrir d'effectuer d'autres réservations
- Confirmer, modifier ou annuler une réservation

SERVICE À LA CLIENTÈLE

25 %

- Recevoir le courrier ou les messages destinés aux clients et en assurer la distribution en collaboration avec les préposés à la réception travaillant de jour
- Assurer la sécurité des clients et de leurs biens en collaboration avec le service de sécurité de l'établissement (s'il y a lieu)
- Répondre aux demandes des clients (appels de réveil, changement de chambre, etc.), s'il y a lieu
- Traiter les commentaires et les plaintes des clients et en assurer le suivi

SUIVIS ADMINISTRATIFS

20 %

- Classifier les transactions commerciales effectuées au cours de la journée
- Vérifier et corriger l'enregistrement des transactions et mettre à jour les notes des clients de l'hôtel
- Balancer les comptes et fermer les caisses des différents points de vente et de la réception
- Préparer le dépôt interne
- Mettre à jour le registre de la clientèle
- Produire le rapport journalier des revenus
- Calculer les prévisions d'occupation
- Produire et transmettre des rapports auxiliaires à la direction
- Assurer les tâches de préposé à la réception durant la nuit

AUDITION

20 %

- Vérifier les registres quotidiens, les comptes des clients, les états de caisse et les pièces justificatives
- Transmettre aux différents services de l'établissement les besoins associés aux réservations et aux demandes de la clientèle
- Produire et vérifier les rapports journaliers
- Assurer la disponibilité du matériel et le suivi relatif aux services offerts aux clients
- Assurer la coordination avec les différents services (salle à manger, salles de réunion, service aux chambres, etc.), s'il y a lieu



Niveaux de langue

FR ● ● ● Maîtrisé
EN ● ● ● Maîtrisé

Conditions de travail

- Soir, nuit et fin de semaine
- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression dépendamment s'il y a de l'achalandage à la réception
- Travail par équipes alternatives
- Salaire horaire variant entre 21\$ et 23\$ + les primes possibles

Critères à l'embauche

- Expérience d'un à trois ans en service à la clientèle
- Souci du détail et discrétion
- Communiquer de façon professionnelle
- Flexibilité d'horaire et de tâches
- Aptitudes à la résolution de problèmes
- Expérience de contact avec la clientèle constitue un atout

Compétences et qualifications



COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Aptitudes pour le service à la clientèle
- Aptitudes pour le travail d'équipe
- Flexibilité
- Leadership et capacité de prise de décisions
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités
- Capacité à effectuer des transactions monétaires



HABILETÉS

- Linguistiques :
 - Maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit
 - Connaissance ou maîtrise de l'anglais constitue un atout
 - La maîtrise d'autres langues constitue un atout
- Utiliser des stratégies ou des techniques de communication efficaces
- Communiquer de façon professionnelle
- Habilités avec les logiciels en lien avec la réception d'hôtellerie



CONNAISSANCES

- Connaissance des principes de base de l'opération et des systèmes informatiques pertinents à la réception (ex. : Opéra, Iqware, etc.)
- Connaissance du secteur d'activité touristique et des besoins de la clientèle



QUALITÉS

- Autonomie
- Sens de l'initiative
- Polyvalence
- Tolérance au stress
- Dynamisme
- Sens des responsabilités



WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA

**L'utilisation du masculin est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte*

Les informations fournies dans ce document sont à titre indicatif et non contractuel. Elles sont présentées dans le cadre du projet-pilote d'intégration en emploi des demandeurs d'asile en tourisme.