

# Superviseur(e) de la réception (6313)



Relevant du directeur de la réception, le superviseur a pour fonction de coordonner les activités en lien avec l'arrivée et le départ des clients dans l'établissement. Cette fonction de travail se retrouve principalement dans le sous-secteur des loisirs et divertissement et celui de l'hébergement. Le titulaire du poste travaille généralement dans les établissements suivants : centres de villégiatures, hôtels, motels, auberges, les gîtes, les camps de vacances, etc.

## Responsabilités

### GESTION DES OPÉRATIONS DE LA RÉCEPTION

35 %

- Transmettre aux différents services de l'établissement les besoins associés aux réservations et aux demandes de la clientèle
- Travailler en collaboration avec les autres services de l'établissement, surtout celui de l'entretien ménager afin de suivre la préparation des chambres avant l'arrivée des clients
- Résoudre les problèmes et rédiger des rapports
- Assurer le comptage de caisse en début et fin de quart
- Anticiper les cas où l'établissement d'hébergement arrive au maximum de sa capacité et prévoir un hébergement alternatif afin d'accommoder les clients qui ont réservé
- Réviser les réservations afin de s'assurer que les informations et les demandes soient conformes

### GESTION DU PERSONNEL

25 %

- Assister le directeur du service dans la gestion des ressources humaines (embauche du personnel, formation, répartition du travail, élaboration des horaires, évaluation du rendement, gestion des conflits, etc.)
- Superviser l'équipe de la réception
- Appliquer et faire respecter les politiques et procédures relatives à la réception et, plus globalement, de l'entreprise
- Supporter le personnel de la réception lors des arrivés et des départs des clients ainsi que dans les tâches quotidiennes du département

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

25 %

- Vérifier les registres quotidiens, les comptes des clients, les états de caisse et les pièces justificatives
- Produire et vérifier les rapports journaliers
- Répondre à des demandes spécifiques des clients
- Effectuer un suivi en lien avec certains services offerts à la clientèle
- Assurer la sécurité des clients et de leurs biens en collaboration avec le service de sécurité de l'établissement (s'il y a lieu)
- Traiter les commentaires et les plaintes des clients et en assurer le suivi
- Veiller à la satisfaction de la clientèle

### GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES

15 %

- Assister le directeur de service dans la gestion des ressources financières (préparation des budgets, contrôle des coûts de fonctionnement, etc.) et matérielles (gestion des inventaires, etc.)
- Assurer la disponibilité des fournitures et du matériel
- Passer des commandes au besoin, en lien avec le matériel



## Niveaux de langue

FR	● ● ●	Maîtrisé
EN	● ● ●	Maîtrisé

## Conditions de travail

- Jour, soir et fin de semaine
- Horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Salaire horaire variant entre 21\$ et 26\$

## Critères à l'embauche

- Posséder un diplôme d'études en hôtellerie ou l'équivalent, un atout
- Expérience pertinente en gestion d'équipe et à la réception, un atout
- Souci du détail
- Capacité à gérer plusieurs tâches simultanément
- Entregent et capacité à interagir avec les clients
- Leadership

## Compétences et qualifications



### COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Aptitudes pour la vente et 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



### 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
- Habiletés avec les logiciels en lien avec la réception d'hôtellerie
- Diriger et motiver



### CONNAISSANCES

- Connaissance des principes de base de l'opération et des systèmes informatiques
- Intérêts
- Gestion
- Service à la clientèle
- Vente



### QUALITÉS

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



[WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA](http://WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA)

*\*Le masculin est utilisé 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.*