

Hôte(sse) (6511)



Un hôte est un employé des services d'accueil dont la fonction est de gérer les réservations à la salle à manger, d'accueillir et d'accompagner la clientèle aux tables. Cette fonction de travail se retrouve principalement dans le sous-secteur de la restauration. Le titulaire du poste travaille généralement dans les lieux suivants : restaurants, les salles à manger d'hôtels, les clubs privés, les centres de villégiature et les autres établissements de restauration.

Responsabilités

ACCUEIL ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

85 %

- S'assurer de la propreté et de l'ordre des aires de service de la salle à manger
- Accueillir les clients dans l'établissement
- Assigner une table aux clients et les y escorter
- Remettre le menu aux clients et présenter le serveur
- Assurer la propreté des menus et leur mise à jour au besoin
- Aider au service dans les périodes de pointe, s'il y a lieu
- Traiter les plaintes de la clientèle, s'il y a lieu
- Assurer la communication des demandes des clients (ex: anniversaires, allergies, etc.) aux serveurs, le cas échéant

RÉSERVATION

15 %

- Fournir de l'information sur les services et produits de l'établissement, au téléphone ou en personne
- Prendre des réservations
- Procurer des services particuliers, tels que fournir des fauteuils roulants ou une chaise pour bébé, accueillir des invités spéciaux, etc.
- Assurer la coordination avec le personnel de service pour connaître les tables disponibles
- Gérer la liste d'attente en lien avec les réservations s'il y a lieu



Niveaux de langue

FR ● ● ● Fonctionnel
EN ● ● ● Fonctionnel

Conditions de travail

- Jour, soir et fin de semaine
- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Pouvoir passer de longues heures debout
- Salaire horaire variant entre 15\$ et 18\$ + pourboire

Critères à l'embauche

- Aucune expérience particulière n'est exigée
- Expérience de contact avec la clientèle constitue un atouts.
- Connaissance des techniques d'accueil
- Connaissance des principes de base de l'opération des systèmes informatiques en lien avec la restauration constitue un atout

Compétences et qualifications



COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Aptitudes pour le service à la clientèle
- Aptitudes pour le travail d'équipe
- Aptitudes pour la vente
- Flexibilité
- Sens de l'organisation
- Capacité à comprendre ou 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
- Rapidité d'exécution



CONNAISSANCES

- Connaissance des principes de base de l'opération et des systèmes informatiques pertinents liés à l'emploi
- Connaissance et application des normes du travail et des principes de base en santé et sécurité, de même qu'en hygiène et salubrité



QUALITÉS

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



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.