

# Portier(ère)

(6721)



Un portier est un employé des services d'accueil dont la fonction est d'accueillir les clients à la porte principale d'un établissement destiné à l'hébergement. Son principal rôle est d'aider les clients à pénétrer les lieux ou à en sortir dans le but d'assurer le contrôle des allées et venues. De plus, il apporte de l'assistance aux personnes lorsque c'est nécessaire. Cette fonction de travail se retrouve principalement dans le sous-secteur de l'hébergement ainsi que ceux de la restauration et des loisirs. Le titulaire du poste travaille généralement dans les établissements suivants : centres de villégiature/de santé, hôtels, motels, centres de congrès, restaurants, etc.

## Responsabilités

### ACCUEIL

35 %

- Ouvrir la porte aux clients et les accueillir
- Sortir les bagages des véhicules s'il y a lieu
- Transporter les bagages vers les vestibules ou vers les véhicules s'il y a lieu
- Accompagner et assister les clients jusqu'à leur chambre et porter leurs bagages au besoin
- Héler ou appeler les taxis et aider les gens à monter en voiture
- Interdire l'entrée aux intrus ou aux visiteurs indésirables

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

35 %

- Livrer les messages destinés aux clients à leur chambre
- Recueillir le linge à laver ou à nettoyer et le livrer lorsqu'il est propre
- Faire la distribution des journaux, s'il y a lieu
- Répondre aux diverses questions des clients, portant entre autres sur les services de l'établissement et sur les principaux attraits touristiques de la région
- S'occuper des objets trouvés et traiter les plaintes

### ORGANISATION DU TRAVAIL

30 %

- Participer à l'organisation de l'arrivée et du départ des groupes de voyageurs
- Collaborer avec les autres services
- Maintenir l'entrée de l'établissement propre et en ordre
- Contribuer à la surveillance des accès
- Contribuer à la sécurité des biens et des personnes



## Niveaux de langue

FR ● ● ● Fonctionnel  
EN ● ● ● Fonctionnel

## Conditions de travail

- Jour, soir et fin de semaine
- Travail à horaire variable
- Travail par équipes alternatives
- L'organisation du travail peut varier selon la saison touristique
- Salaire horaire variant entre 18\$ et 21\$ + pourboire

## Critères à l'embauche

- Connaissances en service à la clientèle
- Bilinguisme et trilinguisme un atout
- Permis de conduire du Québec

## Compétences et qualifications



### COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Aptitudes pour le service à la clientèle
- Aptitudes pour le travail d'équipe
- Entregent
- Flexibilité
- Leadership et capacité de prise de décisions
- Sens de l'organisation



### HABILETÉS

- Pour la communication verbale
- Communiquer de façon professionnelle
- Bonne forme physique



### CONNAISSANCES

- Connaissance du français et de l'anglais
- Connaissance du secteur d'activité touristique et des besoins de la clientèle
- Connaissance et application des normes du travail, des principes de base en santé et sécurité au travail et des règles d'hygiène et de salubrité



### QUALITÉS

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



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