

Préposé(e) à l'accueil et aux renseignements (0631)



Un préposé à l'entretien ménager accomplit un ensemble de tâches visant à assurer le confort des clients durant leur séjour dans l'établissement. Cette fonction de travail se retrouve principalement dans le sous-secteur de l'hébergement. Le titulaire du poste travaille généralement dans les lieux suivants : les services d'information touristiques, les centres de loisirs et de plein air, les restaurants, les centres de villégiature, les musées, les centres d'interprétation, les sites et lieux historiques, les aquariums, les parcs d'attractions, les zoos, etc.

Responsabilités

ORGANISATION DU TRAVAIL & REPRÉSENTATION 50 %

- Déterminer l'information susceptible d'être demandée
- Maintenir les inventaires du matériel d'information
- Compiler les statistiques relatives aux visiteurs
- Représenter l'établissement auprès de la clientèle

SERVICE À LA CLIENTÈLE 50 %

- Fournir de l'information sur les services et produits touristiques de l'entreprise et des attraits environnants, au téléphone ou en personne
- Prendre des réservations
- Contrôler les admissions et percevoir les frais d'entrée, s'il y a lieu
- Procurer des services particuliers, tels que fournir des fauteuils roulants, accueillir des invités spéciaux, etc.
- Recevoir et traiter les plaintes de la clientèle
- Encourager la prolongation des séjours et les visites



Niveaux de langue

FR ● ● ● Fonctionnel
EN ● ● ● Fonctionnel

Conditions de travail

- Jour, soir et fin de semaine
- Travail à horaire variable
- Salaire horaire variant entre 16\$ et 20\$

Critères à l'embauche

- Leadership et capacité de prise de décisions
- Aptitudes pour le travail d'équipe, sens de l'organisation
- Aptitude à effectuer plusieurs tâches en parallèle (multitâches), autonomie
- Expérience en service à la clientèle constitue un atout
- Connaissances informatiques un atout
- Bilinguisme ou trilinguisme 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



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



CONNAISSANCES

- Connaissance des principes de base de l'opération et des systèmes informatiques pertinents liés à l'emploi
- Connaissance du secteur d'activité touristique et des besoins de la clientèle



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.