

Préposé(e) à la réception (6525)



Un préposé à la réception accomplit 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. Il s'occupe aussi de donner des renseignements sur l'établissement et ses services, ainsi que sur les attraits touristiques de la région. Il fait également de la vente et assure la coordination des différents services de l'établissement. 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

SERVICE À LA CLIENTÈLE

25 %

- Promouvoir les services de l'établissement, les attraits touristiques et les différentes activités de la région et effectuer des réservations au besoin
- Recevoir le courrier ou les messages destinés aux clients et en assurer la distribution
- 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.)
- Traiter les commentaires et les plaintes des clients et en assurer le suivi

RÉSERVATION

20 %

- Préciser les besoins du client et ouvrir son dossier
- Proposer des forfaits et des plus-values
- Confirmer, modifier ou annuler une réservation

SUIVI ADMINISTRATIF

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.)



Niveaux de langue

FR ● ● ● Maîtrisé
EN ● ● ● Maîtrisé

Conditions de travail

- Jour, soir et fin de semaine
- Horaires variables
- Travail qui peut s'effectuer sous pression dépendamment de l'achalandage à la réception
- Salaire horaire variant entre 18\$ et 24\$

Critères à l'embauche

- Expérience d'un an 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
- Aptitudes pour la vente et le marketing
- 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
 - Maîtrise de l'anglais tant à l'oral qu'à l'écrit
 - 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



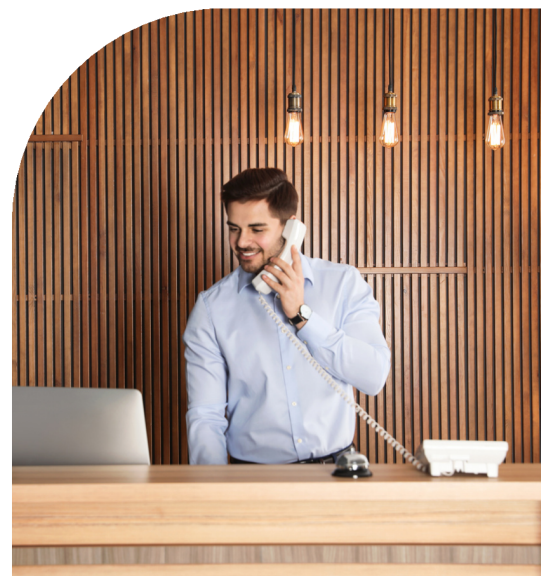
CONNAISSANCES

- 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
- 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
- Honnêteté



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.