



*Un concept d'Hôtel-Musée avec un restaurant aux saveurs boréales du terroir, un endroit unique au monde où la tradition fait corps avec la modernité. Un lieu où vos qualités seraient reconnues au sein d'une équipe dynamique formée de plusieurs nations et qui privilégie le partage, les traditions et un service à la clientèle personnalisé hors pair. Ces valeurs correspondent à votre personnalité ? Joignez-vous à notre équipe et contribuez à offrir une expérience exceptionnelle à notre clientèle.*

## Hôtel-Musée Premières Nations

### Offre d'emploi

### Préposé(e) à la réception

**Département :** Réception

**Entrée en fonction :** Dès que possible

**Salaire :** 13.25\$ / heure

**Type d'emploi :** Temps partiel

**Supérieur :** Direction de la réception

Disponible jour, soir et les fins de semaine,

Sous la supervision de la direction de la réception, le ou la préposé(e) à la réception a pour principale responsabilité de voir à effectuer le service à la clientèle selon les politiques et procédures de L'HMPN et en respectant les standards de service.

#### **Principales tâches et responsabilités :**

##### Réservation

- Effectuer les réservations de chambres (par téléphone, par courriel ou sur place) et attribuer les chambres.

##### Accueil :

- Recevoir les clients à leur arrivée et les inscrire dans le registre des arrivées;
- Assigner les chambres, remettre les clés et informer les clients des règlements de l'établissement.

##### Service à la clientèle :

- Répondre aux diverses questions des clients portant sur les services de l'établissement, sur les attraits touristiques et sur les différentes activités de la région;
- Répondre au téléphone et acheminer les appels entrants;
- Recevoir le courrier et messages des clients et en assurer la distribution;
- Traiter les plaintes des clients;
- Présenter la note aux clients (frais d'hébergement, de repas, de service aux chambres, etc.) qui quittent l'hôtel, percevoir les paiements, récupérer les clés et recevoir les commentaires et suggestions des clients.

##### Suivi administratif :

- Calculer les prévisions d'occupation;
- Compiler et vérifier les registres quotidiens, les comptes des clients, les états de caisse et les pièces justificatives (manuellement ou à l'aide de systèmes informatisés);
- Assurer la coordination des différents services (salle à manger, salles de réunion, service aux chambres, etc.);
- Classifier les transactions commerciales effectuées au cours de la journée;
- Vérifier et corriger l'enregistrement des transactions et mettre à jour les notes des clients de l'hôtel;
- Balancer les comptes et fermer les caisses des différents points de vente et de la réception;
- Produire le rapport journalier des revenus et les rapports auxiliaires à la direction;
- Toutes autres tâches connexes.

## **Compétences, qualifications et exigences**

- Diplôme d'études collégiales (DEC), formation professionnelle, un atout ;
- Une année d'expérience dans un poste similaire;
- Bonne maîtrise du français et de l'anglais parlé et écrit;
- Aptitudes pour la vente et le service à la clientèle;
- Habiletés pour la communication verbale;
- Connaissance du milieu hôtelier, un atout;
- Connaissance de système Hotello, un atout;
- Maîtrise d'une autre langue, un atout.

## **Qualités requises :**

- Méthode, rapidité et précision;
- Aptitudes et comportements professionnels;
- Travail d'équipe, autonomie, entregent, polyvalence, honnêteté et sens de l'initiative;
- Bonne gestion du stress.

Seuls les candidats et candidates ayant l'expérience requise et répondant aux exigences du poste seront convoqués en entrevue. La priorité sera accordée aux membres de la Nation Huronne-Wendat. Les personnes intéressées peuvent faire parvenir leur curriculum vitae et une lettre de présentation à l'attention de :

Nathalie Picard  
Adjointe à la direction des opérations et des ressources humaines  
Hôtel-Musée Premières Nations  
5, Place de la rencontre  
Wendake (Québec) G0A 4V0  
Télécopieur : 418-847-2903  
Courriel : [rh@hotelpremieresnations.ca](mailto:rh@hotelpremieresnations.ca)

**Date de l'affichage : 11 février 2019**

**Fin de l'affichage : 1<sup>er</sup> mars 2019**