

Réceptionniste d'hôtel  
Auberge des Gallant

JOURNÉES  
QUÉBEC

Mission Paris, décembre 2023

## CLASSIFICATION NATIONALE DES PROFESSIONS (CNP)

6525 Réceptionniste d'hôtel

L'industrie de l'hôtellerie et du tourisme vous attire et vous passionne? Nous avons un emploi de rêve pour vous en tant que **RÉCEPTIONNISTE** d'un complexe hôtelier des plus complets.

Épaulée par une équipe talentueuse et dynamique, la famille Gallant s'assure depuis 1972 de créer des expériences mémorables. Récipiendaires de nombreux prix et distinctions, l'établissement de renom et ses propriétaires se distinguent au Québec.

Domaine enchanteur au cœur de la nature québécoise, l'Auberge des Gallant charme ses visiteurs et ses employés. Laissez-vous séduire par un environnement de travail à couper le souffle tout en étant à proximité de Montréal et d'Ottawa!

## ASPECTS TECHNIQUES DE LA FONCTION

L'Auberge des Gallant offre plusieurs services, incluant un restaurant, un spa et des activités de plein air. Ses salles de réception sont très actives pour les mariages, les réceptions d'affaires et les banquets.

L'établissement hôtelier est renommé pour son accueil chaleureux et attentionné. Ainsi, nous sommes à la recherche d'une personne dynamique pour rejoindre l'équipe de la réception et contribuer à offrir aux clients une expérience inoubliable. Notre entreprise est centrée sur le client, valorisant une approche professionnelle pour offrir une expérience tout en confort, combinant haute gastronomie et nature.

Si vous êtes passionné par l'accueil et le service à la clientèle, l'auberge vous offre un cadre de travail stimulant. Vous pourrez mettre à profit vos qualités auprès de notre clientèle provenant du Québec, de l'Ontario et de l'international. Les compétences recherchées permettent l'exécution des tâches suivantes :

**RÉSERVATION** : Préciser les besoins du client et ouvrir son dossier, proposer des forfaits et des plus-values, confirmer, modifier ou annuler une réservation.

**ARRIVÉE ET DÉPART DE LA CLIENTÈLE** : Accueillir les clients à leur arrivée, vérifier les données de la 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 lors du départ, 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 et offrir d'effectuer d'autres réservations.

**SERVICE À LA CLIENTÈLE** : 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, 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.

**SUIVI ADMINISTRATIF** : 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 et assurer la coordination avec les différents services (salle à manger, salles de réunion, service aux chambres, etc.).

## ASPECTS COMPORTEMENTAUX À DÉMONTRER

### COMPÉTENCES EXIGÉES

- Aptitudes pour la vente et pour le service à la clientèle.
- Attitudes et comportement professionnels (aptitudes pour le travail d'équipe, polyvalence, autonomie, honnêteté, sens de l'initiative, sens des responsabilités, etc.).
- Bonne connaissance de la région immédiate et des points d'intérêt touristique.
- Capacité à effectuer des transactions monétaires.
- Connaissance des logiciels de gestion hôtelière.
- Facilité à communiquer avec la clientèle et les collègues.
- Tolérance au stress.

### COMPÉTENCES QUI CONSTITUERAIENT UN ATOUT

- Connaissance d'autres langues.
- Connaissance en gestion des outils technologiques et informatiques (dépanner les utilisateurs des téléviseurs et du matériel de présentation pour les réunions).
- Gestion événementielle.
- Capacité de gestion de groupe.
- Permis de conduire est un atout important pour ses déplacements personnels.

## EXIGENCES ACADÉMIQUES ET EXPÉRIENCE À DÉTENIR

### FORMATIONS REQUISES

Un atout : Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) services hôteliers ou Brevet d'études professionnelles (BEP) métiers de la restauration et de l'hôtellerie ou Brevet de Technicien Supérieur (BTS) en Hôtellerie-Restauration

### CERTIFICATIONS

Aucune requise

### NOMBRE D'ANNÉES D'EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE DEMANDÉ

2 ans d'expérience demandés ou selon les études.

### EXIGENCES LINGUISTIQUES

	Français	Anglais
<b>Parlé</b>	Intermédiaire	Intermédiaire
<b>Compréhension orale</b>	Intermédiaire	Intermédiaire
<b>Écrit</b>	Intermédiaire	Intermédiaire
<b>Lu</b>	Intermédiaire	Intermédiaire

## RÉMUNÉRATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

### RÉMUNÉRATION

Le salaire horaire selon l'expérience entre 18 \$ et 20 \$ (2 880 \$ à 3 200 \$ brut mensuel).

Autres avantages :

- 2 semaines de vacances
- 8 jours de congés fériés
- Rabais sur les soins et les chambres pour les employés et les familles
- Repas inclus pour les quarts de travail
- Soutien au logement – assistance pour trouver logis ou hébergement temporaire lors de l'arrivée à l'Auberge

### HORAIRE DE TRAVAIL

- 40 heures/semaine, 5 jours entre le lundi et le dimanche
- Horaire de travail de 8 heures (variable selon l'achalandage et les besoins opérationnels)
- Quart de jour, de soir et de fin de semaine
- Heures supplémentaires majorées et primes de soir
- Poste non syndiqué