

AUBERGE  
**SAINT-ANTOINE**

**L'Auberge Saint-Antoine,**  
établissement Relais & Châteaux situé au cœur du Vieux-Port de Québec,  
recherche présentement un(e)

**RESPONSABLE DE LA RÉCEPTION**

Poste permanent à temps plein  
Date d'entrée en fonction : Avril 2019  
Horaires variables incluant les soirs et les fins de semaine

Description :

Sous l'autorité hiérarchique des directeurs généraux et de la directrice de l'hébergement, le ou la titulaire du poste est un gestionnaire qui planifie, organise, dirige et contrôle les activités du département de la réception et valet en vue de satisfaire les besoins et les attentes de la clientèle et de s'assurer de l'efficacité et de la rentabilité du service.

Responsabilités :

- Participe à l'élaboration, à l'application et au respect des politiques et procédures de la réception, de la conciergerie, des valets ;
- Élabore les horaires de la réception et des valets ;
- S'assure de l'utilisation maximale de toutes les installations et voit à en maximiser la rentabilité ;
- S'assure de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service, gère les plaintes et traite les plaintes, s'il y a lieu ;
- S'assure de maintenir un bon climat de travail dans le département ;
- Assiste dans la gestion d'inventaire de chambre et assure les suivis nécessaires ;
- S'assure de l'utilisation maximale de tous les canaux de distribution, voit à en maximiser la rentabilité et élabore les prévisions du taux d'occupation ;
- Applique et fait respecter les politiques et procédures du département ainsi que les procédures d'urgence (incendie), et les normes de la santé et de la sécurité du travail ;
- Assiste les préposées à la réception, conciergerie et valet dans l'exécution de leur tâches ;
- Effectue des visites historiques de l'hôtel ;
- Assure une communication efficace entre la réception et les différents départements ;
- Toutes autres tâches connexes.

Exigences :

- ☞ DEC en gestion hôtelière ou une formation équivalente ;
- ☞ Un minimum de 2 ans en supervision d'une équipe de travail ;
- ☞ Un minimum de 5 ans d'expérience en hôtellerie et plus spécifiquement à la réception ;
- ☞ Bilinguisme (français et anglais) écrit et parlé ;
- ☞ Très bonnes connaissances de l'informatique (Suite Office, etc.);
- ☞ Connaissances de logiciels hôteliers tels que Maestro est un atout.

Compétences et aptitudes requises :

- ☞ Intérêt marqué pour le service à la clientèle ;
- ☞ Attitudes et comportement professionnels (aptitudes pour le travail d'équipe, autonomie, dynamisme, entregent, honnêteté, polyvalence, sens de l'initiative, sens de l'organisation et des responsabilités);
- ☞ Leadership et aisance dans la prise de décisions ;
- ☞ Capacité à motiver du personnel ;
- ☞ Rapidité d'exécution et tolérance au travail sous pression ;
- ☞ Habiletés pour la vente ;
- ☞ Très bonnes connaissances de la région immédiate et des points d'intérêts touristiques.

AUBERGE

# SAINT-ANTOINE

VEUILLEZ FAIRE PARVENIR VOTRE C.V. par courriel au [emploi@saint-antoine.com](mailto:emploi@saint-antoine.com) ou via l'onglet carrières de notre site web.

*N.B. Nous remercions à l'avance toutes les personnes qui poseront leur candidature, mais nous communiquerons uniquement avec les candidats retenus.*

