AUBERGE

SAINT-ANTOINE

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

SUPERVISEUR(E) DE LA RÉCEPTION
Poste à temps plein, permanent
Date d'entrée en fonction : Le plus tôt possible
Horaire incluant les soirs et les fins de semaine

Description :
Sous l'autorité hiérarchique du Directeur de la réception, le ou la titulaire du poste est responsable d'encadrer l'équipe de travail, de veiller quotidiennement au bon déroulement des opérations de la réception, de s'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service et d'effectuer différentes tâches administratives. Le superviseur de la réception doit s'assurer de maintenir un bon climat de travail dans le département.

Tâches et responsabilités :
- Travaille en coordination avec les autres départements ;
- Participe à l'élaboration, à l'application et au respect des politiques et procédures de la réception, de la conciergerie, des valets/portiers/chasseurs et plus globalement, de l'entreprise ;
- Gère les ressources humaines de son service (formation, horaire, répartition du travail, discipline, etc.) ;
- 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 et traite les plaintes, s'il y a lieu ;
- Vérifie de façon journalière la facturation, les réservations ainsi que la qualité du travail des Préposés à la réception ;
- S'assure de maintenir un bon climat de travail dans le département ;
- Gère les tarifs et l'inventaire des chambres dans les différents systèmes de réservation ;
- Gère les réservations individuelles, les no-shows, les overbooks, etc. ;
- Gère les réservations de groupes en collaboration avec le département des ventes (rooming list, informe les équipes, suivis, etc.) ;
- Intervient dans les situations d'urgence ;
- Applique et fait respecter les procédures d'urgence (incendie), SIMDUT et les normes de santé sécurité ;
- Effectue les tâches du préposé à la réception, du concierge, du valet/portier/chasseur et de l'auditeur de nuit, au besoin ;
- Effectue la gestion du quart de travail ;
- Planifie les activités du lendemain et des jours à venir ;
- Toutes autres tâches connexes.

Exigences :
- DEC en gestion hôtelière ou une formation équivalente ;
- 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 ;

AUBERGE

SAINT-ANTOINE

- Capacité à motiver du personnel ;
- Rapidité d’exécution et tolérance au stress ;
- Habiletés pour la vente ;
- Très bonnes connaissances de la région immédiate et des points d’intérêts touristiques.

Ce poste vous intéresse ?

VEUILLEZ FAIRE PARVENIR VOTRE C.V. par courriel au emploi@saint-antoine.com ou via l’onglet carrières de notre site web.

RELAIS & CHATEAUX.