LE MONARQUE
HÔTEL ▪ SUITES ▪ APPARTEMENTS

DESCRIPTION DE POSTE
AUDITEUR(TRICE) DE NUIT

SERVICE
Réception – Hébergement

SUPÉRIEUR IMMÉDIAT
Directeur de l'hébergement

SOMMAIRE DU POSTE
L'auditeur(trice) de nuit est responsable d'assurer le bon déroulement des opérations de la réception durant la nuit. Il ou elle effectue la vérification des transactions financières, prépare les rapports quotidiens, assure la sécurité de l'établissement et offre un service courtois à la clientèle.

RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

AUDIT ET COMPTABILITÉ
- Effectuer la fermeture de fin de journée et la vérification des transactions.
- Auditer les recettes et les modes de paiement.
- Préparer le rapport de fin de soirée et les dépôts bancaires.
- S'assurer que toutes les transactions sont exactes et bien documentées.

SERVICE À LA CLIENTÈLE
- Accueillir les clients avec courtoisie et professionnalisme.
- Répondre aux demandes et offrir un service attentionné.
- Effectuer les arrivées tardives (check-in) et les départs matinaux (check-out).
- Informer la clientèle sur les services de l'hôtel.

SÉCURITÉ ET SURVEILLANCE
- Effectuer les rondes de sécurité à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.
- Surveiller les entrées et sorties ainsi que les caméras de sécurité.
- Appliquer les procédures d'urgence et de sécurité.
- Assurer la protection des clients, des employés et des biens.

COMMUNICATION ET RAPPORTS
- Transmettre efficacement les informations aux équipes de jour.
- Noter les incidents ou situations particulières dans le rapport de nuit.
- Veiller à ce que les informations importantes soient bien communiquées.

TÂCHES GÉNÉRALES
- Répondre aux appels téléphoniques et aux demandes.
- Effectuer diverses tâches administratives.
- Maintenir le comptoir de réception propre et bien organisé.
- Collaborer avec les autres départements au besoin.

QUALIFICATIONS REQUISES
- Diplôme d'études secondaires (DES).
- Expérience en hôtellerie ou en service à la clientèle (atout).
- Bonne connaissance des systèmes informatisés (PMS, Microsoft Office).
- Maîtrise du français et bonne connaissance de l'anglais (oral et écrit).
- Connaissance des opérations de caisse et de comptabilité (atout).
- Disponibilité pour travailler de nuit, les fins de semaine et jours fériés.

COMPÉTENCES RECHERCHÉES
- Sens de l'organisation
- Rigueur et précision
- Autonomie
- Discrétion et intégrité
- Esprit d'équipe
- Courtoisie
- Gestion des priorités
- Capacité à travailler sous pression
- Vigilance et bon jugement
- Orientation vers la satisfaction de la clientèle

CONDITIONS DE TRAVAIL
- Horaire de nuit : généralement de 23 h à 7 h.
- Travail les fins de semaine et jours fériés selon l'horaire.
- Travail principalement assis avec déplacements fréquents.
- Environnement calme durant la nuit, avec périodes d'achalandage.
- Respect des politiques et procédures de l'établissement.

INDICATEURS DE PERFORMANCE
- Exactitude des rapports et des transactions.
- Respect des procédures de fermeture et d'audit.
- Qualité du service à la clientèle.
- Réactivité et efficacité dans la résolution des demandes.
- Respect des normes de sécurité.
- Collaboration avec les équipes.
- Réduction des erreurs et des écarts.

VALEURS ATTENDUES
- Excellence
- Respect
- Professionnalisme
- Intégrité
- Esprit d'équipe
- Courtoisie
- Sens des responsabilités
- Engagement envers la satisfaction de la clientèle