LE MONARQUE
HÔTEL ▪ SUITES ▪ APPARTEMENTS

# DESCRIPTION DE POSTE
# RÉCEPTIONNISTE

### SERVICE
Réception – Hébergement

### SUPÉRIEUR IMMÉDIAT
Directeur(trice) de l'hébergement ou Chef(fe) réception

### SOMMAIRE DU POSTE
Le ou la réceptionniste est le premier point de contact des clients. Il ou elle assure un accueil chaleureux, professionnel et personnalisé, tout en offrant un service conforme aux standards de qualité de l'Hôtel Le Monarque. La personne titulaire du poste veille au bon déroulement des arrivées, des départs et du séjour des clients, tout en contribuant à leur entière satisfaction.

## RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

### ACCUEIL ET SERVICE À LA CLIENTÈLE
- Accueillir les clients avec courtoisie et professionnalisme.
- Effectuer les arrivées (check-in) et les départs (check-out).
- Répondre aux demandes des clients rapidement et efficacement.
- Fournir des renseignements sur les services de l'hôtel et les attraits touristiques de la région.
- Gérer les plaintes avec diplomatie et assurer un suivi approprié.

### GESTION DES RÉSERVATIONS
- Effectuer les réservations par téléphone, courriel ou en personne.
- Modifier ou annuler les réservations selon les politiques de l'établissement.
- Vérifier l'exactitude des informations des clients.
- Optimiser l'occupation des chambres selon les disponibilités.

### ADMINISTRATION
- Préparer et traiter les factures.
- Effectuer les encaissements et les transactions de paiement.
- Balancer la caisse selon les procédures établies.
- Tenir à jour les dossiers des clients dans le système de gestion hôtelière.
- Produire les rapports requis.

### COORDINATION INTERNE
- Communiquer efficacement avec les équipes de l'entretien ménager, de la maintenance et de la restauration.
- Informer les différents services des demandes particulières des clients.
- Participer au transfert d'information entre les quarts de travail.

### QUALITÉ ET SÉCURITÉ
- Respecter les politiques et procédures de l'hôtel.
- Assurer la confidentialité des renseignements des clients.
- Contribuer à maintenir un environnement sécuritaire et accueillant.
- Représenter les valeurs et l'image de marque de l'Hôtel Le Monarque.

## QUALIFICATIONS REQUISES
- Diplôme d'études secondaires (DES).
- Formation en hôtellerie, tourisme ou expérience pertinente (atout).
- Expérience en réception hôtelière ou en service à la clientèle.
- Excellente maîtrise du français.
- Bonne connaissance de l'anglais (bilinguisme, un atout important).
- Maîtrise des outils informatiques et des logiciels de gestion hôtelière.
- Connaissance de la suite Microsoft Office.

## COMPÉTENCES RECHERCHÉES
- Excellent sens du service à la clientèle.
- Présentation professionnelle.
- Courtoisie et diplomatie.
- Sens de l'organisation.
- Gestion des priorités.
- Capacité à travailler sous pression.
- Esprit d'équipe.
- Autonomie.
- Discrétion et confidentialité.
- Excellentes habiletés en communication.
- Rigueur et souci du détail.

## CONDITIONS DE TRAVAIL
- Horaire variable (jour, soir, nuit, fin de semaine et jours fériés).
- Travail principalement debout.
- Utilisation fréquente d'un ordinateur et du téléphone.
- Interaction constante avec la clientèle.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE
- Satisfaction de la clientèle.
- Qualité de l'accueil et du service.
- Exactitude des réservations et de la facturation.
- Respect des procédures.
- Rapidité d'exécution.
- Taux d'erreurs administratives.
- Collaboration avec les autres départements.

## VALEURS ATTENDUES
- ✓ Excellence
- ✓ Respect
- ✓ Professionnalisme
- ✓ Intégrité
- ✓ Esprit d'équipe
- ✓ Courtoisie
- ✓ Engagement envers la satisfaction de la clientèle