



STONEHAVEN *Le Manoir*

AGENT(E) À LA RÉCEPTION

L'agent(e) à la réception a la responsabilité de veiller à la satisfaction de notre clientèle. Il ou elle effectue l'arrivée et les départs des clients et s'assure du bon déroulement du séjour, selon les normes et les standards établis par **StoneHaven Le Manoir** et ainsi faire vivre une expérience hôtelière unique.

Relevant de la **Directrice des opérations** et du **superviseur à la réception**, les responsabilités et fonctions essentielles du poste sont :

- S'approprier et faire vivre le concept du Manoir en mettant tout en œuvre pour faire vivre aux clients une expérience de qualité à la hauteur de leurs attentes
- Répondre aux appels téléphoniques et courriels, effectuer la réservation du séjour et promouvoir les services de l'hôtel (restaurant et spa) ainsi que les activités offertes dans la région; en collaboration avec la Concierge
- Procéder à l'enregistrement et à la facturation des comptes clients
- Respecter les politiques, procédures et standards internes de l'hôtel
- Accomplir toutes autres tâches connexes demandées par son superviseur

Exigences

- Présentation professionnelle et soignée
- Bilinguisme (français, anglais); une troisième langue est un atout
- Diplôme d'études collégiales en hôtellerie ou en tourisme, un atout
- Expérience antérieure de l'utilisation du programme *iQware*, un atout
- Connaissance de base de *Word*, *Excel* et *Outlook*
- Être en mesure de soulever des charges de 20 kg afin d'assister les invités avec leurs valises, au besoin
- Détenir une bonne connaissance de la région immédiate et des points d'intérêt touristiques



STONEHAVEN
Le Manoir

- Être légalement éligible à travailler au Canada

Compétences

- Capacité à gérer plusieurs tâches dans un environnement en constante évolution
- Capacité à concentrer son attention sur les besoins des clients, en restant calme et courtois à tout moment
- Capacité à travailler efficacement sous pression
- Capacité à travailler en équipe

