



Directeur(trice) adjoint de l'hébergement/de la réception et du service au client

Un directeur adjoint de l'hébergement et du service au client est un gestionnaire qui planifie, organise, dirige et contrôle les activités de la réception en vue de satisfaire les besoins et attentes de la clientèle et de s'assurer de l'efficacité et de la rentabilité du service.

Principales tâches

Planification:

- Participer aux réunions du comité de gestion
- Travailler en coordination avec les autres services de l'établissement
- Établir, appliquer et faire respecter les politiques et procédures de la réception et plus globalement de l'entreprise
- Établir les prévisions d'occupation

Gestion des ressources humaines :

- Gérer les ressources humaines de son service (embauche du personnel, formation, répartition du travail, élaboration des horaires, supervision, évaluation du rendement, gestion des conflits, etc.)

Gestion des ressources financières et matérielles :

- Gérer les ressources financières (préparation des budgets, contrôle des coûts de fonctionnement, etc.) et matérielles (gestion des inventaires, approvisionnements, etc.) allouées à sa direction
- S'assurer de l'utilisation optimale de toutes les installations et voir à en maximiser la rentabilité
- Optimiser l'utilisation des logiciels liés au service de réception

Marketing:

- Déterminer les prix et les stratégies de promotion de l'hébergement et des autres services, en collaboration avec la direction générale et les autres directeurs de service concernés

Service:

- S'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service, gérer les plaintes et traiter les plaintes, s'il y a lieu
- Effectuer les tâches du préposé à la réception, au besoin

Conditions de travail

Travail à horaire variable. Travail qui peut s'effectuer sous pression. Fonction impliquant souvent de longues heures de travail et exigeant parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés

Le nombre d'heures de travail peut varier entre 40 et 45 heures par semaine.

La rémunération varie en fonction de plusieurs facteurs :

- Expérience de travail préalable, scolarisation et formation, etc.

Compétences et qualifications

- Aptitudes pour la gestion des ressources humaines (gestion des équipes de travail, gestion des conflits, etc.)
- Aptitudes pour le service à la clientèle
- Aptitudes pour la vente et le marketing
- Attitudes et comportement professionnels (aptitudes pour le travail d'équipe, autonomie, dynamisme, entregent, honnêteté, polyvalence, sens de l'initiative, sens de l'organisation, etc.)
- Connaissance du français et de l'anglais. La maîtrise d'autres langues constitue un atout
- Connaissance des principes de base de la gestion et des systèmes informatiques pertinents
- Connaissance du secteur d'activité touristique et des besoins de la clientèle
- Connaissance et application des normes du travail et des principes de base en santé et sécurité au travail
- Habiletés pour la communication écrite et verbale
- Leadership et capacité de prise de décisions
- Tolérance au stress

Expérience

Généralement, suivant le bagage académique, de trois à dix années d'expérience dans le domaine de l'hébergement sont exigées. Une expérience comme préposé à la réception, de même qu'une expérience en supervision, constituent des atouts.