

Situé en plein cœur du Vieux-Québec, Le Monastère des Augustines occupe les ailes anciennes du monastère de l'Hôtel-Dieu de Québec, qui est à l'origine du premier hôpital en Amérique, au Nord du Mexique. Complètement restauré et réaménagé, Le Monastère propose aux visiteurs une expérience unique en santé globale et un contact vivant avec le patrimoine des Augustines, dans une approche non confessionnelle : hébergement d'expérience, musée, programmation en santé globale et en culture, restaurant, soins spécialisés, location de salles, boutique, etc.

Titre du poste	Préposé(e) à l'accueil
Service	Opérations et expérience client
Catégorie de poste	
Superviseur immédiat	Responsable, Accueil
Responsabilités	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accueillir chaleureusement les invités à leur arrivée au Monastère en s'assurant de personnaliser chaque interaction. 2. Veiller avec empressement à anticiper et à répondre au-delà des attentes des invités et visiteurs. 3. Contrôler les admissions et percevoir les paiements pour les différents services : hébergement, musée, concert, conférence et archives. 4. Connaître tous les services offerts au Monastère et en informer avec passion les invités et les visiteurs en français ou en anglais. 5. Être en mesure de résoudre efficacement et gracieusement les requêtes et problèmes des invités et des visiteurs. 6. Répondre aux demandes de renseignements téléphoniques, écrites ou en personne ainsi qu'aux demandes de réservation, modification ou annulation. 7. Assurer la présentation élégante des marchandises offertes dans la boutique et dans le comptoir-lunch. 8. Informer les clients sur les produits offerts en boutique 9. Assurer la sécurité des invités, des visiteurs et de leurs biens. 10. Recevoir avec ouverture les commentaires et les plaintes des clients et en assurer le suivi de manière positive et active. 11. Produire, vérifier et assurer la distribution des rapports journaliers au sein des équipes de travail. 12. Rechercher quotidiennement les opportunités d'amélioration et les partager avec l'équipe pour contribuer collectivement au développement du milieu de travail. 13. Soutenir avec conviction les orientations de développement durable partagées par l'équipe.

	<p>14. Collaborer de façon généreuse et ouverte avec les collègues du service de l'accueil et des autres services de l'établissement.</p> <p>15. Démontrer de l'enthousiasme à assumer des responsabilités variées dans l'ensemble de l'organisation, selon les besoins exprimés quotidiennement.</p>
Profil	<ul style="list-style-type: none"> • Expérience de travail au service à la clientèle • Connaissance de logiciel hôtelier et des outils informatiques de la suite Office • Niveau d'anglais avancé à l'oral et à l'écrit • Polyvalence • Connaissance des services et des attraits touristiques de la région
Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Salaire horaire: 14,44\$ • Statut d'emploi : régulier et/ou occasionnel

Pour soumettre votre candidature :

rh@monastere.ca

Au plus tard le dimanche 26 mars 2017.

Seules les personnes invitées en entrevue seront contactées.