

# CHEF RÉCEPTIONNISTE

Le chef réceptionniste est responsable de la réception du spa. Il veille par son travail à assurer en tout temps le confort et la satisfaction de la clientèle. Il travaille en collaboration avec les autres services de l'hôtel afin de faire du séjour des clients une expérience mémorable. Il apporte son support, à la directrice du spa, dans les opérations quotidiennes. Il exécute diverses tâches administratives afin de s'assurer du bon fonctionnement du spa. Il contribue aux objectifs de l'entreprise en s'assurant du respect des politiques et procédures ainsi qu'au maintien des normes de service à la clientèle.

## **Qualifications et compétences requises :**

- Expérience dans un poste similaire (idéalement dans un spa ou dans un établissement du même type);
- Expérience en gestion d'équipe;
- Sens des responsabilités, de l'initiative ainsi qu'une grande autonomie;
- Capacité à résoudre les problèmes et à prendre des décisions;
- Excellent sens de l'organisation;
- Aptitudes supérieures en service à la clientèle;
- Approche chaleureuse adaptée au contexte d'un spa;
- Présentation soignée;
- Bilinguisme, anglais et français, autant à l'oral qu'à l'écrit;
- Connaissance et facilité à utiliser divers systèmes informatiques; Excel-Word-Booker ou autre système de réservations;
- Disponible en tout temps, notamment les samedis et dimanches;

## **Responsabilités :**

- Effectue les tâches régulières de la réception du spa (accueillir les clients, gestions des rendez-vous, mise en place du spa et maintien de la propreté, ouverture-fermeture);
- Gestion de la caisse et des transactions journalières (balancement, facturations, fermetures et dépôts);
- Fait la promotion et la vente des services offerts et conseille les clients sur les différents soins, forfaits et produits disponibles;
- Veille à l'optimisation de la gestion du calendrier des rendez-vous;
- S'assure de la satisfaction des clients;
- Contribue à l'optimisation des outils de gestion et des procédures du spa;
- Gestion administrative (saisie de données, paie, mise-à-jour des tableaux d'opérations, etc);
- En charge de la planification des horaires des réceptionnistes et des préposés;
- En collaboration avec la chef esthéticienne, prends les inventaires, effectue les commandes et reçoit la marchandise;
- Responsable de la formation des réceptionnistes;
- Participe aux évaluations des employés de la réception;
- Toutes autres tâches connexes.