

L'EXPLORATEUR

Occasions de carrière à l'intention du personnel

RÉCEPTION

DATE : Le 15 février 2019

POSITION: CONCIERGE

STATUT : (1) PARTIEL

DATE D'EXPIRATION DE L’AFFICHAGE : Le 22 février 2019 à 17h

RESPONSABILITÉS:

Relevant du directeur du Fairmont Or, les responsabilités et les fonctions essentielles du poste comprennent, sans s’y limiter :

- Accueille chaleureusement les clients à leur arrivée, avec courtoisie et respect.
- Conseille les clients sur les magasins, boutiques spécialisées et autres articles dont ils ont besoin.
- Fournit de l’information sur les bureaux de change et les taux en vigueur.
- Transmet des renseignements sur les commodités de la chambre, les services offerts par l’hôtel ainsi que sur l’ensemble des attraits touristiques de la région.
- S’assure du respect des normes de santé et sécurité.
- Assimile et applique les politiques et règlements en vigueur dans l’établissement et au sein du secteur de l’hébergement et ce, afin d’en acquérir une connaissance approfondie, tant au niveau des produits que des services offerts.
- Responsable de la mise à jour des brochures Fairmont (faire la commande et le rangement).
- Gérer les forfaits Fairmont (faire la commande et la distribution au client).
- Fournir le service de concierge spécialisé, Forfait « White Glove Concierge ».
- Préparer et informer tous les collègues des activités et événements touristiques (festivals, fêtes, fermetures de rues, etc.)
- Expédier des boîtes, colis et lettres pour les clients de l’hôtel.
- Assurer la réception, l’entreposage et la distribution de boîtes, colis, lettres pour les invités, congressistes et employés.
- Assurer un haut niveau de professionnalisme dans tous les aspects de la performance d’emploi.
- S’assurer que les Standards de Service Fairmont sont respectés de façon à toujours offrir le meilleur service possible.
- Offrir le service d’achat de billets pour différentes activités culturelles, éducatives, récréatives et sportives.
- Préparer des itinéraires touristiques : changement, confirmation, annulation ou réservation pour le train, avion ainsi que d’autres hôtels.
- Effectue des réservations pour le service de transport : limousine, taxi, automobile.
- Assister nos invités avec les choix propices de restaurants ainsi qu’avec leur réservation et les arrangements particuliers.

- Assister le client lors des demandes spéciales : fleurs, service de gardienne, proposition de mariage, etc.
- Accorder une attention particulière aux clients venus de l'étranger.
- Stimuler la bannière Fairmont par la promotion de notre programme loyauté : « Fairmont President's Club ».

QUALIFICATIONS:

- Bilingue français et anglais, bonne connaissance.
- Connaissance d'une troisième langue, un atout.
- Détenir un diplôme de concierge ou en hôtellerie.
- Un (1) an d'expérience dans l'hôtellerie à la réception ou comme concierge.
- Connaissances approfondies de Montréal et les environs.
- Connaissance du code d'éthique et du protocole international.
- Être familier avec les systèmes informatiques.
- Faire preuve de communication et maintenir de très bonnes relations interpersonnelles.
- Posséder un sens des responsabilités et de l'organisation.
- Avoir de l'entregent et une tolérance au stress.
- Être passionnée du service à la clientèle.

Intéressé? Veuillez appliquer directement au bureau de Talent et Culture