

Description de poste

Division : Hébergement
Département : Entretien Ménager

Présentation de l'hôtel: Situé en plein cœur du quartier des affaires, véritable épice du centre-ville de Montréal, Fairmont Le Reine Elizabeth est depuis longtemps l'emblème d'une ville connue pour sa créativité, son esprit de collaboration, sa culture et son divertissement. Inauguré en 1958, Le Reine Elizabeth est vite devenu un pôle de rassemblement pour l'élite culturelle, politique et du milieu des affaires, ce qui en fait ainsi, LA destination d'affaires par excellence!

Les 950 chambres luxueuses offrent une approche artistique audacieuse créant ainsi des espaces dynamiques aux couleurs vives. Grâce à un savant équilibre de connectivité, d'efficacité et de confort élégant, nos invités sauront se sentir à l'aise dès leurs premiers instants dans la chambre.

SUPERVISEUR DE L'ENTRETIEN MÉNAGER

Résumé des responsabilités : Relevant du Directeur de l'entretien ménager, les responsabilités et fonctions essentielles du poste comprennent, sans s'y limiter :

- ❖ Proposer en permanence un service professionnel, avenant et attachant
- ❖ Faciliter le fonctionnement quotidien du département de l'entretien ménager, en veillant au respect des normes de service.
- ❖ Assurer et maintenir un haut standard de propreté dans toutes les chambres et les lieux publics de l'hôtel, tout en respectant les politiques et procédures de la compagnie.
- ❖ Superviser et coordonner le travail des préposés aux chambres et des équipiers.
- ❖ S'assurer de surpasser les attentes des invités en leur fournissant un service efficace et irréprochable.
- ❖ Développer des relations de qualité avec les invités tout au long de leur séjour afin de favoriser leur fidélisation.
- ❖ Participer à la mise en œuvre d'un plan d'action et de s'assurer du rendement supérieur à la moyenne pour réaliser les objectifs annuels du département.
- ❖ Travailler en étroite collaboration avec le département de la réception et le département des services techniques afin d'offrir un service correspondant aux attentes de la clientèle.

Description de poste

Division : Hébergement
Département : Entretien Ménager

- ❖ Réviser les rapports d'arrivées et les rapports VIP pour s'assurer que toutes les exigences et les besoins des invités soient pris en compte.
- ❖ Tenir compte des commentaires et des plaintes des invités afin d'agir au besoin.
- ❖ Gérer efficacement les demandes des clients et prendre les actions appropriées afin de surpasser leurs attentes.
- ❖ Assurer le respect des préférences des invités membres du Club du Président Fairmont.
- ❖ Assurer un suivi continu du statut des chambres à être nettoyées ou remises en inventaire.
- ❖ Communication constante des informations relatives aux opérations par l'entremise de courriels, journaux de bord, réunions départementales, etc.
- ❖ Gestion des objets perdus.
- ❖ Maintenir un environnement de travail favorable afin de surpasser les attentes des clients.
- ❖ Développer une équipe enthousiaste et motivée à travers le développement personnel et professionnel, la formation continue et la reconnaissance.
- ❖ Participer à la formation et au développement de tout le personnel de l'entretien ménager afin de s'assurer de la productivité et de la satisfaction des invités.
- ❖ Participer à l'accueil et intégration des nouveaux collègues dans le département.
- ❖ Assister dans la gestion disciplinaire et de la performance des collègues.
- ❖ S'assurer du respect des politiques, procédures et normes de service du département et des standards de la compagnie.
- ❖ S'assurer que tous les collègues connaissent les produits, services, installations, événements et politiques de l'hôtel; et qu'ils aient de bonnes connaissances de la région et des événements locaux.
- ❖ Respecter toutes les politiques de sécurité.

Description de poste

Division : Hébergement
Département : Entretien Ménager

- ❖ Veiller au maintien de la santé et sécurité de tous les collègues et des invités en tout temps et s'assurer que tous les collègues travaillent de façon sécuritaire.
- ❖ Informer le service de la sécurité de tout ce qui a trait à la sécurité de la clientèle.
- ❖ Veiller à ce que tous les collègues de l'entretien ménager soient bien présentés (uniformes, hygiène personnelle, etc.).
- ❖ Inspection quotidienne des espaces publics, corridors, cages d'escaliers, chambres et vestiaires des collègues.
- ❖ Toutes autres tâches connexes.

Qualifications :

- ❖ Bilingue (français & anglais)
- ❖ Minimum de 1 à 3 ans d'expérience en gestion du personnel, préférablement dans un milieu syndiqué
- ❖ Diplôme en gestion hôtelière préférable
- ❖ Passion pour le service à la clientèle
- ❖ Excellente communication
- ❖ Posséder un leadership motivateur et être un habile gestionnaire des ressources humaines pour susciter le travail d'équipe, la productivité, former et superviser son personnel et maintenir un climat harmonieux de travail
- ❖ Être très organisé et avoir le souci du détail
- ❖ Structuré, méthodique, efficace, rigoureux
- ❖ Capable de travailler dans un environnement qui demande des réactions rapides et un sens aigu de l'initiative
- ❖ Capable de travailler sous pression et de gérer son temps
- ❖ Bonne capacité à s'adapter et à gérer des collègues de différentes cultures
- ❖ Bonnes connaissances informatiques

Description de poste

Division : Hébergement
Département : Entretien Ménager

- ❖ Aptitude à réussir dans un environnement en évolution rapide avec des courts délais
- ❖ Être une personne flexible avec la capacité de faire des heures supplémentaires si nécessaire, incluant les fins de semaine, les congés fériés, etc.
- ❖ Présentation soignée

Implications physiques du poste : Être debout ou marcher tout au long du quart de travail.

Veuillez noter que la forme masculine est utilisée dans ce document sans discrimination et dans le seul but d'alléger la formulation du texte. Elle désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Exigences de visa: Doit être légalement éligible à travailler au Canada.

À propos des hôtels Fairmont : Avec plus de 70 hôtels, notre marque hôtelière mondiale est connue pour son service chaleureux et agréable et pour ses expériences culturelles uniques. Nous offrons à nos clients la meilleure expérience dans l'hôtellerie au sein de chacun de nos établissements et nous savons que pour fournir les meilleurs services à nos clients, nous devons offrir ce qui se fait de mieux à nos collègues. Ainsi, vous trouverez des opportunités professionnelles exceptionnelles à travers le monde et les meilleures possibilités de formation, d'évolution de carrière, de reconnaissance et de récompenses du secteur. Nos équipes sont guidées par les valeurs de respect, d'intégrité, de travail d'équipe, d'autonomie et d'excellence. Nous respectons les normes d'éthique et de qualité les plus élevées et traitons tous les collègues avec équité et dignité. Leader sur le plan communautaire et environnemental, Fairmont est également réputé pour ses pratiques touristiques écoresponsables et son programme reconnu de Partenariat environnemental. Un avenir prometteur vous attend!!

Postulez dès aujourd'hui! Que vous entamiez votre carrière ou recherchiez un emploi d'avenir, nous vous invitons à consulter le site www.fairmontcareers.fr pour en savoir plus sur les Hôtels Fairmont et les opportunités extraordinaires qui vous sont offertes!!