

SUPERVISEUR(E) AUX OPÉRATIONS

Notre établissement

Situé au cœur de la magnifique Baie-des-Chaleurs à Carleton-sur-Mer, l'Hôtel Aquamer vous invite à découvrir un cadre exceptionnel. Notre établissement saisonnier, ouvert de mai à octobre, propose des chambres confortables et accueillantes, une piscine à l'eau de mer et des espaces communs invitant au partage, offrant ainsi à nos clients une expérience de séjour agréable et confortable, dans un environnement naturel privilégié face à la mer.

L'Hôtel Aquamer se distingue par son emplacement idéal permettant de profiter pleinement des attraits de la région gaspésienne. Nos clients bénéficient d'un accès facile aux longues plages protégées du vent et aux eaux tempérées de la Baie-des-Chaleurs, ainsi qu'à de nombreuses activités de plein air.

Le poste de superviseur(e) aux opérations

Sous la supervision de l'équipe de direction de l'hôtel, vous serez responsable de l'expérience client à l'Hôtel Aquamer et de gérer les équipes de réception et d'entretien ménager. Vous devrez :

- Assurer une expérience client exceptionnelle
- Maximiser les revenus de l'hôtel
- Optimiser la rentabilité du département de l'hébergement (entretien ménager et réception)
- Gérer efficacement les ressources humaines et matérielle
- Participer aux opérations quotidiennes de l'établissement.

Vos responsabilités principales

- Planifier, coordonner et participer aux opérations quotidiennes de la réception et de l'entretien ménager
- Assurer l'application et la mise à jour des procédures opérationnelles
- Gérer les réservations et l'accueil des groupes pour l'hébergement
- Superviser et encadrer les équipes de réception et d'entretien ménager
- Élaborer et gérer les horaires des réceptionnistes et des préposé(e)s à l'entretien ménager
- Évaluer les besoins des équipes et proposer des solutions à la direction

- Veiller à l'excellence du service client à tous les points de contact (en personne, téléphone, en ligne)
- Faire respecter les standards de qualité d'accueil définis par la direction
- Optimiser la communication entre les équipes pour assurer un service fluide
- Exécuter toutes les tâches de réceptionniste
- Identifier et saisir les opportunités de vente sur place
- Assister la direction dans le développement de la clientèle (groupes, entreprises) à l'extérieur de l'établissement

Ce que nous recherchons

- Expérience de 2 à 3 ans en opérations hôtelières (réception, entretien ménager)
- Diplôme d'études collégiales en hôtellerie ou tourisme considéré comme un atout
- Bonnes aptitudes en service à la clientèle et sens de l'hospitalité
- Capacité à travailler dans un environnement dynamique où le bien-être du client est prioritaire
- Bilinguisme français/anglais (atout important pour notre clientèle diversifiée qui est internationale)
- Connaissance de la région de la Gaspésie et de ses attraits touristiques
- Bonne connaissance des outils informatiques de gestion hôtelière
- Flexibilité d'horaire durant la saison touristique

Conditions de travail

- Salaire offert : En fonction de l'expérience
- Statut de l'emploi : temps plein, saisonnier (jour, soir, fin de semaine)
- L'hôtel Aquamer fait partie d'un groupe hôtelier qui offre des avantages comme des rabais ou des possibilités de carrières au Québec.

Rejoignez l'équipe d'Aquamer dès maintenant!