

Possibilités d'emplois

Baccalauréat

en gestion du tourisme

et de l'hôtellerie

concentration gestion hôtelière

Exemples de postes pertinents
en lien avec votre domaine d'études

UQÀM | Services à la vie étudiante

Engagés à faire une différence



TABLES DES MATIERES

Ambassadeur, ambassadrice de l'expérience client	3
Coordonnateur, coordonnatrice de bureau	5
Coordonnateur, coordonnatrice d'évènements	7
Coordonnateur, coordonnatrice, service congrès et banquets.....	9
Coordonnateur, coordonnatrice, relations publiques.....	11
Coordonnateur opérationnel, coordonnatrice opérationnelle	13
Directeur, directrice d'hôtel	15
Directeur, directrice de restaurant.....	17
Directeur, directrice de restaurant.....	19
Directeur, directrice des banquets	21
Directeur, directrice des ventes.....	23
Directeur, directrice des ventes.....	25
Directeur, directrice, service à la clientèle.....	26
Directeur général, directrice générale	28
Gérante, gérante de restaurants et banquets	30
Gérant, gérante des réservations et revenus	32
Maître d'hôtel	34
Superviseur, superviseuse, réception.....	36
Superviseur, superviseuse de territoire	38

AMBASSADEUR, AMBASSADRICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Employeur

Groupe Nordik, Nordik Spa Nature

Groupe Nordik, propriétaire du Nordik Spa-Nature en Outaouais, au Québec, et de Thermëa par Nordik Spa-Nature à Winnipeg, au Manitoba, est une entreprise en pleine effervescence qui vise à se tailler une place au sommet des industries du mieux-être et de l'hôtellerie. Depuis le début de l'aventure, il démontre par son engagement et sa mission être un précurseur dans cette industrie.

Description du poste

Sous la supervision des gestionnaires de l'expérience client, la personne titulaire a comme objectif d'assurer la satisfaction ultime de l'expérience des visiteurs en assurant le respect et l'application des exigences du site. Elle supervise le travail et assure que les standards de qualité établis par l'entreprise sont respectés par les équipes du secteur expérience client afin d'assurer le bon déroulement des opérations. Elle s'assure d'interagir activement et d'informer la clientèle sur le site. Elle voit à l'amélioration continue des processus et au développement de son équipe.

- Interagit activement avec la clientèle comme ambassadeur de l'expérience
- Conseil et suggère les différentes options de services disponibles sur le site
- Assure au bon déroulement des opérations et au respect des règles établies
- Assure l'application des normes organisationnelles en matière du service à la clientèle
- Veille à ce que la clientèle profite d'une expérience spa impeccable
- Identifie les points à améliorer des procédés en place afin de faciliter le déroulement du travail
- Complète les rapports et sondages pertinents aux opérations
- Apporte leur aide aux Sauna Meisters lors de la préparation des rituels

- S'assure du respect des « Pratik Nordik » à l'intérieur de chacune des opérations
- S'assure du bon fonctionnement des opérations, des équipements et des différents services
- Consigne tout accident survenu et les actions apportées pour y remédier
- Assure un bon esprit d'équipe et une bonne synergie au sein de l'ensemble des départements
- Participe à la formation des nouveaux employés
- Voit à la motivation et valorisation des employés

Formation et exigences

- Diplôme collégial en tourisme, hôtellerie, administration, gestion des ressources humaines ou autre formation pertinente
- Bilinguisme essentiel (français et anglais)
- Expérience minimale de 3 ans en service à la clientèle
- Expérience en tant que superviseur ou gestionnaire (un atout)
- Connaissance minimale de l'informatique
- Connaissance d'autres langues un atout
- Entregent, bon communicateur et habiletés sociales
- Leadership inspirant et dynamique
- Capacité à résoudre des problèmes rapidement
- Peut avoir à gérer certaines situations favorables au stress

COORDONNATEUR, COORDONNATRICE DE BUREAU

Employeur

Sodexo Canada

Sodexo est reconnue comme un partenaire stratégique, Sodexo Canada a consolidé sa position en offrant une gamme de Services de qualité de vie dans les secteurs des services aux entreprises, de l'éducation, des soins de santé et des bases-vie. Sodexo, fournit plus de 850 solutions de gestion d'installations et de services alimentaires dans plus de 750 sites, Sodexo est un chef de file de l'industrie au Canada. Présents dans 80 pays, Sodexo sert chaque jour 75 millions de consommateurs avec une offre unique de Services sur Site.

Description du poste

Le travail de Coordonnateur est un travail de gestion où votre sens des responsabilités et votre leadership seront mis à contribution dans le secteur de l'entretien ménager, la gestion du personnel et la relation avec le Client. À ce titre, vous aurez à planifier, coordonner et contrôler l'ensemble des activités de l'entretien ménager des lieux de l'établissement et les relations avec les fournisseurs.

Vous aurez à assurer la qualité optimale de la propreté ainsi que de respecter les normes de santé et sécurité au travail afin de rencontrer les objectifs et les standards de la compagnie

Formation et exigences

- Formation pertinente en hôtellerie, ITHQ, gestion ou équivalent
2-5 ans expérience pertinente en gestion
- Capacité démontrée pour mettre en place une approche centrée sur le service à la clientèle et des systèmes d'audits
- Vision globale de la gestion des opérations en entretien ménager et contrôle des coûts.

- Aptitudes avec logiciels informatiques.
- Sens de l'organisation et de planification
- Habilité à communiquer et à interagir avec les clients, le personnel des autres services et son équipe directe
- autonome, responsable et leadership démontré dans le cadre de ses fonctions.
- Souci du détail est important
- Service à la clientèle sans faille

COORDONNATEUR, COORDONNATRICE D'ÉVÈNEMENTS

Employeur

Groupe Riotel l'Hospitalité Inc.

Loin des groupes hôteliers standardisés, Riôtel vous propose des hôtels possédant chacun une personnalité, une architecture et un style distinctifs, mais toujours avec le même accueil chaleureux et professionnel

Description du poste

Relevant du directeur, la personne titulaire du poste a comme principales responsabilités de planifier, organiser, diriger, contrôler et évaluer l'ensemble des activités d'événements et de congrès (réunions, mariages, colloques, galas, œuvre de bienfaisance, etc.) en collaboration avec les chefs de départements concernés. De plus, en collaboration avec la direction et le département des ventes, elle doit développer son marché afin de maximiser la rentabilité de l'établissement.

Principales tâches et responsabilités :

- Recevoir les demandes d'information, assurer le suivi client, conclure la vente de l'événement et faire la facturation
- Planifier, organiser et coordonner la réalisation de l'événement en collaboration avec les chefs de départements
- Accueillir les clients et s'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service et traiter les plaintes, s'il y a lieu
- Participer au développement et à la sollicitation de nouvelles clientèles, de même qu'à la fidélisation des clients réguliers
- Effectuer une évaluation de l'événement et un contrôle des coûts
- Assurer la gestion des ressources humaines, matérielles et financières de son département

- Élaborer et mettre en place les politiques, procédures, promotions et nouvelles orientations du centre de congrès en collaboration avec l'équipe de gestion

Formation et exigences

- DEC gestion hôtellerie, tourisme ou autre formation pertinente
- 1 à 2 années d'expérience reliées à l'emploi
- Savoir écouter, mettre en confiance et rendre à l'aise le client
- Savoir persuader et négocier
- Savoir organiser et planifier le travail et son temps
- Savoir prendre action pour résoudre des situations problématiques
- Avoir le souci du détail
- Bonne maîtrise du français parlé et écrit
- Connaissance de l'anglais parlé (sera considéré comme un atout)
- Capacité à être multitâche

COORDONNATEUR, COORDONNATRICE, SERVICE CONGRÈS ET BANQUETS

Employeur

Fairmount Le Manoir Richelieu

Situé entre la mer et les montagnes de Charlevoix, Fairmont le Manoir Richelieu attire les visiteurs depuis plus d'un siècle. Sa riche tradition d'hospitalité allie le charme paisible de la nature à l'élégance d'un centre de villégiature de classe internationale. Notre personnel d'expérience et nos installations modernes font vivre, à notre clientèle, des expériences mémorables.

Description du poste

- Prend les réservations de petits groupes, tels : réunion, conférence de presse, etc.
- Reçoit les appels téléphoniques et les communications internes
- Vérifie la disponibilité des salons et des salles
- Coordonne les demandes d'équipement et de matériel pour les fonctions
- Planifie, organise, dirige et contrôle tous les détails relatifs à un événement en relation avec le client (réunions, banquets, événements spéciaux et sociaux, crée les plans de salle, valide le nombre de participants, les allergies, la décoration, etc.)
- Rédige la lettre d'accompagnement des menus, proposition, confirmation, lettre de remerciement, procès-verbaux, demande d'achat, etc.
- Contrôle les bons de commande qui sont distribués dans l'hôtel et s'assure de leurs suivis pour s'assurer des standards de l'hôtel et de la satisfaction de la clientèle
- Traite et analyse les commentaires reçus de clients suite à leur séjour
- Envoie des brochures, documentations ou matériel relatif à un congrès
- Discerne les besoins du client et répond aux besoins particuliers, ou exigences spécifiques des clients

- Planifie et organise le travail en respectant les échéanciers de réalisation prévus
- Assure l'exactitude de la fonction dans ses moindres détails : menu, boisson, montage explicite, stationnement, etc.
- Effectue un suivi quotidien des fonctions précédentes pour s'assurer qu'ils sont satisfaits du service, de la nourriture, des dispositions des salles et des commodités
- Fait la liaison entre tous les départements de l'hôtel pour s'assurer que les instructions du client ont été suivies et organise des réunions pré-congrès efficaces
- Produit différents rapports relatifs aux événements
- Traduit certains documents
- Fait la gestion de documents, le classement des dossiers actifs et l'archivage des dossiers administratifs

Formation et exigences

- Expérience préalable dans un poste similaire sur le marché du luxe requise.
- Capacité à se servir des applications Microsoft Windows et d'autres applications adéquates requises (Micros Opera S&C et Social Tables privilégiés)
- Un diplôme universitaire dans une discipline liée est privilégié
- Particulièrement responsable, fiable et respectueux de l'éthique.
- Réputé pour son honnêteté et son intégrité
- Doté d'une culture des résultats, très motivé et entreprenant

COORDONNATEUR, COORDONNATRICE, RELATIONS PUBLIQUES

Employeur

Four Seasons Hotels and Resorts

Four Seasons Hotels and Resorts a ouvert son premier hôtel en 1961. La société basée au Canada, pendant plus de 50 ans, a transformé le secteur de l'hôtellerie en alliant convivialité et efficacité aux plus belles traditions de l'hôtellerie internationale. Four Seasons a ainsi redéfini le luxe pour le voyageur moderne.

Description du poste

- Faire la création de programmes de relations publiques novateurs qui vont augmenter la sensibilisation et la perception positive de l'hôtel et services
- Appuyer le développement et la réalisation d'activités médiatiques et soutenir le plan stratégique annuel en communications pour l'Hôtel
- Maintenir les relations professionnelles avec les médias, soutenir les objectifs décrits dans le plan de relations publiques (diffusion de communiqués de presse, de trousse médiatiques, etc.)
- Approcher les médias afin d'obtenir une couverture locale ou internationale
- Identifier et optimiser les opportunités avec tous les médias
- Appuyer la gestion des canaux de médias sociaux et créer du contenu
- Assurer le soutien concernant les visites des médias, des influenceurs, etc.
- Collaborer avec les intervenants internes et les agences de relations publiques pour mettre en œuvre des projets et des campagnes
- Coordonner les productions de photos et de vidéos et maintenir le répertoire d'images et de vidéos
- Suivre la couverture médiatique et mettre à jour la trousse médiatique
- Tenir à jour et gérer les listes de contacts des médias et des influenceurs
- Rédiger des communiqués de presse
- Suivre et intervenir sur les sites d'évaluation tels TripAdvisor

- Collaborer étroitement avec l'équipe des ventes, créer du contenu et des articles pour les principaux canaux de communication
- Utiliser tous les outils de marketing électroniques disponibles pour augmenter la notoriété de l'hôtel (infolettre, réseaux sociaux, etc.)
- Faire la révision de tout le matériel du service marketing (les cautions, le courrier direct, les publicités, les pièces promotionnelles imprimées, etc.)
- Tenir ses superviseurs totalement et rapidement informés de tous les problèmes ou sujets significativement inhabituels
- Connaître un minimum les marchés de ses collègues
- Participer aux quarts de gestionnaire des opérations (« Lobby Lizard »)

Formation et exigences

- Diplôme en communication, relations publiques, gestion d'hôtel ou autre
- Capacité supérieure à communiquer en anglais et en français, à l'oral et à l'écrit, habileté à créer du contenu engageant
- Compréhension du paysage médiatique, expérience dans les relations avec les médias, capacité à identifier les angles médiatiques appropriés
- Connaissance approfondie des plateformes de médias sociaux, des plateformes d'analyse numériques
- Avoir une bonne capacité de gestion du stress, être à l'aise dans un environnement à cadence rapide et avoir un très bon esprit d'équipe
- Avoir une excellente présentation, une bonne élocution, et de bonnes compétences relationnelles pour correspondre aux attentes d'une clientèle haut de gamme, intérêt et aptitude à offrir un service hors pair
- Maintenir un aspect professionnel et se conduire de façon mature et avec intégrité en tout temps, incluant les représentations à l'extérieur de l'hôtel
- Attention au détail et capacité à effectuer plusieurs tâches dans un environnement dynamique, organisé, méticuleux, débrouillard, faire preuve de créativité et d'initiative
- Bonnes compétences informatiques (MS Office, systèmes Opera et Delphi)
- Expérience antérieure de 2 à 3 ans dans un poste similaire

Employeur

Fairmount The Queen Elizabeth

Chez Hôtels Fairmont, nous offrons à nos clients la meilleure expérience dans l'hôtellerie au sein de chacun de nos établissements. En hommage à sa ville natale, Fairmont Le Reine Elizabeth offre un design entièrement repensé, mariant décor contemporain et élégants rappels aux années d'or de la métropole. Il s'agit d'une véritable renaissance pour un établissement emblématique à Montréal

Description du poste

Relevant du Directeur, service traiteur, les responsabilités et fonctions essentielles du coordonnateur(trice), service traiteur sont, sans s'y limiter :

- Assister le directeur et son adjoint, ainsi que le chef du service traiteur, dans leurs tâches administratives et d'organisation
- Assister au développement de l'offre des services
- Préparer, envoyer et faire les suivis : des soumissions, contrats, facturations, rapports des ventes, horaires de travail, paie, ventilation des revenus et dépenses
- Aider à préparer les prévisions financières, l'analyse profit & perte (P&L) et les mises à jour du système d'aide à la productivité (système Watson)
- Assister aux rencontres avec les clients et organisateurs d'événements et assister occasionnellement aux dégustations
- Préparer, distribuer et faire les suivis des bons de commande pour la cuisine, pour le département de la plonge et de location d'équipement
- Assister avec la préparation et le contrôle de l'inventaire et des réquisitions des boissons
- Participer occasionnellement aux événements en tant que Maitre d'hôtel service traiteur (en fonction des saisons et des besoins)

- Assister à la supervision et la mise en place, montage et démontage des salles d'évènements, des cuisines, de la plonge et des tables, au besoin
- Assister à la supervision et montage des buffets, au besoin
- Assister à la supervision de l'entretien, le nettoyage et la fermeture des lieux des réceptions, au besoin
- Assister à la supervision et aider à la préparation de l'équipement, fournitures et leur transport
- S'assurer du respect des politiques, procédures et normes de service du département et des standards de la compagnie
- Aider à maintenir un haut niveau de qualité de service à la clientèle
- Toutes autres tâches requises et reliées à cette position

Formation et exigences

- Bilingue (français et anglais), parlé et écrit
- Minimum de 4 ans d'expérience dans la restauration et/ou les banquets
- Minimum de 2 ans d'expérience dans la vente
- Compétence en nourriture et boissons et capacité de planifier et coordonner des événements avec efficacité et souci du détail prononcé
- Bonnes connaissances informatiques (Suite Office, PM, ...)
- Connaissance de Timesaver et Opera, un atout
- Excellent contact avec la clientèle, aptitudes à la vente et à l'organisation
- Faculté à travailler indépendamment et maintenir une attitude positive dans un environnement en évolution rapide avec des courts délais
- Structuré, méthodique, autonome, rigoureux et créatif
- Capable de travailler sous pression, dans un environnement qui demande une bonne gestion du temps, des réactions rapides et de l'initiative
- Expérience dans un milieu syndiqué un atout
- Présentation soignée

DIRECTEUR, DIRECTRICE D'HÔTEL

Employeur

MasterBUILT Hôtels, Microtel Inn & Suites Mont-Tremblant

MasterBUILT Hôtels développe, construit, gère et investit dans des hôtels de services limités dans tout le Canada. MasterBUILT est synonyme d'hospitalité et construit le plus grand nombre d'hôtels que n'importe quelle autre société en Amérique du Nord.

Description du poste

Le/la directeur(trice) d'hôtel est responsable pour la rentabilité de l'établissement, garantissant d'atteindre les objectifs mis en place par ses propriétaires, sa clientèle et ses employés. Et ce, en assurant la rentabilité de l'établissement, les niveaux de satisfaction de la clientèle tout en créant un lieu de travail exceptionnel pour ses employés. L'hôtel se devra de participer à la vie communautaire et le/la directeur(trice) d'hôtel pourra mesurer son succès par rapport à sa capacité à mettre en place la philosophie de la marque tout en développant la culture de cette chaîne d'hôtels.

Responsabilités :

- Mettre en place et communiquer les objectifs de la propriété, en accord avec ceux de la société et développer les stratégies nécessaires à la réalisation de ces objectifs
- Gérer la rentabilité de l'établissement tout en respectant les budgets opérationnels et financiers
- Mettre en place les stratégies marketing en accord avec la marque
- Optimiser le revenu par chambre disponible
- Offrir aux équipes de la formation continue dans le domaine du service à la clientèle

- Analyser les résultats de la satisfaction clientèle et développer des stratégies pour la maintenir ou l'augmenter
- Attirer, recruter et conserver des employés qualifiés capables d'atteindre leurs objectifs
- Faire preuve de direction et de motivation avec les équipes
- Communiquer de façon régulière avec le directeur des opérations, le Vice-Président des opérations, le directeur des ventes et les responsables de la gestion des revenus
- S'assurer que les règles basiques de sécurité, de santé au travail et de bien-être sont respectées
- Gérer les rapports de fin de mois ainsi que toute la documentation financière nécessaire
- Représenter fièrement l'hôtel, ses partenaires et propriétaires auprès de l'industrie et de la communauté
- Développer, en concertation avec le Directeur régional des opérations, les budgets de préouverture ainsi que les plans d'affaires
- Coordonner toutes actions et informations nécessaires à l'ouverture d'un nouvel hôtel
- Assister et organiser la coordination des livraisons de biens et équipements

Formation et exigences

- Un minimum de 5 ans d'expérience dans l'industrie hôtelière, avec une progression professionnelle réelle, 3 ans d'expérience de direction
- Expérience de budgétisation et de prévision financière
- Aptitude pour la direction des employés et esprit d'équipe, la communication écrite et verbale, pour la mise en place de buts et suivis de ces derniers et pour le service à la clientèle
- Bilinguisme à l'oral et à l'écrit (français, anglais)
- Sens de la priorité, habileté à gérer des projets, bon sens de l'organisation
- Une personnalité positive, avec un bon sens de l'humour
- Diplôme d'études collégiales, un diplôme en hôtellerie préférable

DIRECTEUR, DIRECTRICE DE RESTAURANT

Employeur

Restaurant Taj Mahal

Restaurant Taj Mahal a 2 endroits à Montréal, une sur la rue Sherbrooke Ouest et l'autre sur rue Saint-Paul dans le Vieux-Montréal. Taj Mahal propose une cuisine indienne et la nourriture indienne authentique préparée avec des ingrédients frais. Notre menu varié propose une large gamme de styles de cuisine et des plats reflétant les différentes cuisines du sous-continent indien.

Description du poste

Principales fonctions :

- Voir à la gestion des ressources humaines (embauche du personnel, formation, répartition du travail, élaboration des horaires, évaluation du rendement, etc.)
- Voir à la gestion des ressources financières du restaurant (préparation des budgets, contrôle des coûts de fonctionnement, états financiers, rémunération du personnel, comptes payables et recevables, etc.) et matérielles (approvisionnements, négociations avec les fournisseurs, gestion des inventaires, etc.)
- Élaborer les prix et les stratégies de promotion des produits et des services du restaurant, et évaluer de façon continue sa situation (résultats, concurrence, marché, tendances de l'industrie, produits et services offerts et produits et services potentiels)
- Animer l'équipe de la salle et de la cuisine
- S'assurer la satisfaction de la clientèle
- S'assurer une bonne qualité de service dans un délai raisonnable
- Définir l'aménagement et la décoration de l'établissement
- Organiser des événements

- Superviser la gestion des stocks de produits, déterminer les besoins en réapprovisionnement et établir les commandes, règlement des factures, comptabilité

Formation et exigences

- Formation supérieure dans le domaine de l'hôtellerie, restauration ou tourisme
- 2 ans minimum d'expérience dans le domaine de la restauration ou de la gestion des clients
- Votre expérience vous a permis d'acquérir des connaissances fortes dans la gestion, communication, marketing et animation
- Excellent relationnel client
- Capacité à communiquer en français et en anglais, maîtrise de l'hindi indispensable, punjabi un atout
- Autonomie et proactivité
- Esprit d'équipe
- Vous avez le goût et la connaissance de la cuisine indienne
- Connaissance de la cuisine indienne

DIRECTEUR, DIRECTRICE DE RESTAURANT

Employeur

Destination Owl's Head

À Owl's Head, l'expérience ne s'arrête pas au ski. La montagne offre des activités diversifiées et quatre saisons. Bien connus des habitués de la montagne, notre directeur de la restauration et son équipe réinventent la cuisine de chalet de ski et vous proposent un menu spécial inspiré des produits locaux de la région des Cantons-de-l'Est.

Description du poste

Relevant du Président-directeur général, le directeur de la restauration est un gestionnaire motivant, innovant et inspirant qui gère l'ensemble des services de restauration, tant au golf qu'au ski. Il devra veiller à la prestation d'une offre de nourriture et boissons rentable et de qualité, tout en assurant une gestion opérationnelle performante et en valorisant une expérience client exceptionnelle.

Plus spécifiquement, vous serez responsable de :

- Planifier, organiser, diriger et contrôler les opérations quotidiennes
- Planifier les besoins en ressources humaines et voir à la formation, l'encadrement et à la gestion de son équipe
- Élaborer le budget et effectuer le contrôle des revenus, dépenses et ratios d'opération
- Implanter des mesures efficaces de contrôle des coûts de la boisson, de la nourriture et de la main-d'œuvre
- Superviser les commandes et les inventaires
- Assurer la qualité de l'accueil et du service à la clientèle
- S'assurer que le niveau d'excellence de nos services soit maintenu et que les standards soient suivis

- Élaborer les prix et les stratégies de promotion des produits et services du département et évaluer de façon continue leur situation (concurrence, marché, tendances, etc.)
- S'assurer de l'utilisation optimale de toutes les installations et voir à en maximiser la rentabilité
- Démontrer un esprit créatif et faire évoluer le F&B (Food and beverage)
- Procéder aux inspections des aires de travail et veiller à l'application des normes d'hygiène, de salubrité et de santé et sécurité au travail
- Gestion hôtelière
- Effectuer toute autre tâche connexe

Formation et exigences

- Formation en gestion hôtelière jumelée à une expérience dans un poste similaire
- Leadership participatif, innovant et mobilisateur
- Capacité à travailler en équipe et orienter vers le service client
- Excellentes habiletés relationnelles et de communication
- Démontrer de l'initiative et de bonnes aptitudes en résolution de problèmes
- Capacité à développer les membres de son équipe
- Bonne tolérance au stress et forte capacité d'adaptation à un milieu en constante évolution
- Expérience en gestion des ressources financières et matérielles
- Bonne connaissance de l'anglais (obligatoire)
- Bonne connaissance de la suite Office

DIRECTEUR, DIRECTRICE DES BANQUETS

Employeur

Château Taillefer Lafon

Château Taillefer Lafon est le premier vignoble au Québec autorisé à utiliser le terme « Château ». Cette désignation, traditionnellement réservée aux grands vignobles européens, est fièrement justifiée par l'édification d'une somptueuse construction répondant à ce type d'appellation. Étant, à ce jour, le plus important producteur québécois de raisins provenant de " vignes nobles " (*vitis vinifera*), le Château Taillefer Lafon propose une gamme de produits de qualité exceptionnelle et de niveau international.

Description du poste

- Logistique complète jusqu'au jour J pour réception de tous genres : mariages, anniversaires, événements, corporatifs, party de Noël
- Tables et chaises à manipuler pour mise en place des événements
- Transporter les caisses de vins du sous-sol au rez-de-chaussée pour s'assurer de garder l'inventaire au bar complet
- Placer les commandes de vins auprès du maître de chai et de boissons auprès de la SAQ
- Gestion d'une petite équipe, superviser son personnel de soutien
- Gérer les horaires de son équipe
- Entrer les données au système MEV pour chaque réception
- S'assurer de l'exactitude de l'inventaire en fin de mois
- Veiller au bon fonctionnement des événements du Château Taillefer Lafon
- Peut devoir effectuer des achats de nourritures à l'occasion pour un événement traité à l'interne et non pas par notre traiteur
- Ventes au comptoir de nos produits

Formation et exigences

- Bilingue avec trois ans d'expérience en vente
- Comportement professionnel, honnêteté, dynamisme, entregent, polyvalence, sens de l'initiative et de l'organisation très élevé
- Sociable, dynamique, autonome et souriant
- Aptitude pour la vente et le service à la clientèle

DIRECTEUR, DIRECTRICE DES VENTES

Employeur

Hôtel-Musée Premières Nations

Un concept d'Hôtel-Musée avec un restaurant aux saveurs boréales du terroir, un endroit unique au monde où la tradition fait corps avec la modernité.

Description du poste

Sous la supervision de la direction générale, le ou la directeur/trice des ventes devra planifier, organiser, diriger et contrôler les activités de vente des produits et services offerts par l'entreprise.

Principales tâches et responsabilités :

- Préparer un plan de ventes : étude de marché, prix, distribution, communication, etc.
- Rédiger des rapports mensuels
- Développement des affaires, promotion et vente de groupes
- Superviser l'équipe de ventes
- S'assurer que les objectifs de vente soient atteints ou dépassés en termes d'occupation, de tarifs moyens et autres revenus de l'hôtel
- Participer aux foires commerciales et aux autres activités pertinentes
- Représenter auprès des associations sectorielles, des communautés d'affaires, des instances gouvernementales et de la clientèle
- Participer à la création et faire la promotion des forfaits
- Négocier des contrats, élaborer des soumissions
- Gérer les ressources financières en fonction du budget ventes et marketing
- Gestion de plaintes
- Travailler en collaboration avec la direction générale et les chefs de service
- Rédiger, analyser et interpréter les rapports de vente

Formation et exigences

- Diplôme d'études collégiales (DEC) ou étude universitaire pertinente
- Détenir une expérience pertinente (5 à 7 ans) et une bonne connaissance du service à la clientèle et de l'industrie touristique et hôtelière
- Très bonne connaissance des marchés québécois et canadien
- Facilité à établir des relations interpersonnelles
- Maîtrise de la suite Microsoft Office
- Connaissance de Libro, Act et Hotello seraient un atout
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit

DIRECTEUR, DIRECTRICE DES VENTES

Employeur

Sunrise Senior Living

Chez Sunrise, nous fournissons des soins de qualité dans un milieu qui ressemble à la maison. Notre objectif est de faire ce qu'il y a de mieux pour les résidents.

Description du poste

Responsabilités :

- Gestion des opportunités
- Organisation d'événements marketing stratégiques sur place pour promouvoir Sunrise
- Fournir des tactiques créatives pour convertir les prospects en déménagements
- Former les nouveaux membres de l'équipe à mesure qu'ils acquièrent de l'expérience au sein de l'équipe de vente Sunrise
- Renforcer la réputation de la communauté et atteindre les objectifs d'occupation maximaux

Formation et exigences

- Expérience de la vente dans le secteur des résidences pour personnes âgées, dans l'hôtellerie / restauration ou dans un environnement de soins de santé (hôpital, soins infirmiers spécialisés, soins de longue durée, soins palliatifs, soins de longue durée, CCRC ou santé à domicile)
- Expérience dans la vente et expérience réussie dans l'identification et l'établissement de relations locales pour stimuler les affaires

DIRECTEUR, DIRECTRICE, SERVICE À LA CLIENTÈLE

Employeur

L'Hôtel 71

L'Hôtel 71, hôtel du Vieux-Québec établi dans le prestigieux édifice qui abritait le premier siège social de la Banque Nationale à Québec, cache derrière sa somptueuse façade néo-classique du 19e siècle, un intérieur contemporain. Nos clients profitent d'une vue incomparable sur le fleuve Saint-Laurent et le cap Diamant dans la majorité de nos 60 chambres et suites d'hôtel d'inspiration urbaine.

Description du poste

Sous la supervision du directeur des opérations, le/la directeur(trice) du service à la clientèle soutient l'équipe de réception dans les tâches quotidiennes et il/elle veille au maintien des standards de qualité des établissements, tant au niveau du service à la clientèle que de l'expérience client globale.

Le/la directeur(trice) du service à la clientèle a comme principales fonctions de :

- S'assurer de la satisfaction de la clientèle avant, pendant et après la prestation du service
- Faire respecter les différents standards
- Diriger l'équipe de la réception et des voituriers et appui aux tâches quotidiennes selon l'achalandage
- Supervision globale d'opérations des hôtels en cas de problèmes et en l'absence de la direction
- Établir, appliquer et faire respecter les politiques et procédures
- Faire la discipline auprès des employés
- Gérer les plaintes
- S'assurer de l'exactitude des réservations

- Voir à ce que l'assignation des chambres soit faite en fonction des différentes demandes et préférences des clients
- Voir à l'adhésion et aux suivis des différents programmes de fidélité
- S'assurer que les prévisions de petits déjeuners des 2 restaurants soient faites et à jour au besoin
- S'assurer que les canaux de distribution soient fonctionnels et à jour
- Participer aux différentes réunions stratégiques
- Travailler conjointement avec les autres services de l'établissement
- Contrôler les ressources financières et matérielles
- Membre de l'équipe de gestion des revenus
- Participer à l'élaboration des budgets et en assurer le suivi
- Toutes autres tâches connexes

Formation et exigences

- Expérience d'au moins deux ans en hôtellerie dans un poste similaire
- Fort leadership
- Diplôme d'études en hôtellerie, en tourisme ou en administration
- Très bonne maîtrise des deux langues officielles (parlé et écrit), connaissance d'autres langues est un atout
- Connaissance du logiciel Hotello un atout
- Aptitudes recherchées : forte passion pour le service à la clientèle, sens de l'initiative, autonomie, polyvalence, esprit d'équipe, bonne gestion du stress, attitude positive
- Présentation soignée

DIRECTEUR GÉNÉRAL, DIRECTRICE GÉNÉRALE

Employeur

Hôtel Les Trois Tilleuls

Que ce soit pour un souper romantique, une soirée entre amis, un mariage, une réunion d'affaires ou un congrès, Les Trois Tilleuls vous offrira un service personnalisé et rendra votre séjour des plus agréables.

Description du poste

- Préparer, participer et donner suite aux rencontres du comité de gestion
- Élaborer et mettre en œuvre le plan d'action de même que les politiques et procédures de l'entreprise
- Analyser les rapports d'activité, rapports de prospection et de vente, etc. et en discuter avec les directeurs de service concernés
- Assurer la coordination entre les différents services de l'établissement
- S'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après son séjour dans l'établissement et faire le suivi des plaintes clients
- Responsable de l'ensemble des opérations pour les départements de nourriture et boissons, l'entretien ménager, la réception et les autres services à la clientèle ainsi que l'entretien technique
- Propose et implante les changements opérationnels nécessaires afin de maintenir ou d'améliorer l'offre pour nos clients
- Voir à la gestion des ressources humaines (planification des ressources humaines, recrutement et embauche, accueil et formation, répartition du travail, élaboration des horaires, supervision et support, évaluation du rendement, gestion des conflits, etc.): gérer les relations avec les employés, accueil des nouveaux employés, animation des réunions
- Voir à la gestion des ressources financières (contrôle des coûts de fonctionnement, rémunération du personnel, etc.) et matérielles (gestion

des inventaires, approvisionnements, négociations avec les fournisseurs, etc.) :

- S'assurer de l'utilisation optimale de toutes les installations et voir à en maximiser la rentabilité
- Prendre part à l'élaboration des prix et des stratégies de promotion, en collaboration avec les directeurs de service concernés
- Représenter l'établissement auprès des associations sectorielles, des communautés d'affaires, des instances gouvernementales et de la clientèle
- Contacts avec la clientèle

Formation et exigences

- Aptitudes pour la gestion des ressources humaines
- Aptitudes pour la vente, le marketing et la négociation
- Attitudes et comportement professionnels (aptitudes pour le travail d'équipe, autonomie, dynamisme, entregent, honnêteté, polyvalence, sens de l'initiative, sens de l'organisation, etc.)
- Connaissance du français et de l'anglais, autres langues un atout
- Connaissance des normes du travail, des principes de base en santé et sécurité au travail et des règles d'hygiène et de salubrité
- Connaissance des principes de gestion et des systèmes informatiques pertinents
- Excellente connaissance du secteur d'activité touristique et des besoins de la clientèle, compréhension de l'ensemble des activités et de l'administration d'un hôtel
- Habiletés pour la communication écrite et verbale
- Leadership et capacité de prise de décisions, tolérance au stress
- Haut niveau de français et anglais (parlé et écrit)
- Expérience considérable en hébergement
- Expérience solide en gestion des opérations de la restauration
- Formation collégiale, préférablement en hôtellerie

GÉRANTE, GÉRANTE DE RESTAURANTS ET BANQUETS

Employeur

Fairmont Le Château Montebello

Situé en bordure de la rivière des Outaouais, Fairmont Le Château Montebello brille en toutes saisons par son cachet rustique et luxueux.

Description du poste

Relevant du Directeur des restaurants et bars, les responsabilités et les fonctions essentielles du poste comprennent, sans s'y limiter :

- Proposer en permanence un service professionnel, avenant et attachant
- Assurer une expérience gastronomique mémorable à chaque client et veiller à son entière satisfaction
- Maintenir les standards Fairmont en tout temps et aller au-delà des attentes du client
- Gérer les plaintes des clients et faire les suivis nécessaires
- Participer au recrutement et la formation des nouveaux employés
- Diriger le fonctionnement quotidien
- Veiller au respect des normes de service en cherchant à améliorer en permanence la qualité des produits et services tout en augmentant les volumes et les bénéfices
- Effectuer la gestion du personnel en regard du programme de reconnaissance Service Plus, la formation, l'évaluation du rendement, la gestion disciplinaire, etc.
- Assurer un environnement de travail sécuritaire pour tous les employés en faisant la promotion de la santé & sécurité au travail
- Effectuer la promotion du programme Vert de l'hôtel
- Maintenir un inventaire adéquat sur le plancher afin d'assurer les opérations quotidiennes

- Assurer la transmission de l'information aux employés en regard des nouvelles promotions, événements, procédures, etc.
- Assurer une bonne communication avec tous les départements de l'hôtel
- Maintenir les coûts de main-d'œuvre et de productivité selon les directives du budget
- Maintenir la propreté et l'élégance des divers points de vente
- Toutes autres tâches connexes

Formation et exigences

- Expérience préalable de 2 ans en gestion d'un restaurant ou d'une équipe en restauration requise
- Diplôme en gestion hôtelière ou en gestion d'un établissement de restauration est un atout
- Doit être bilingue (français et anglais)
- Capacité à se servir des applications Microsoft Windows requises
- Compétences interpersonnelles et de résolution des problèmes prononcés
- Responsable, honnête et fiable
- Capacité à travailler efficacement sous pression dans un environnement au rythme soutenu
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à concentrer son attention sur les besoins des clients, en restant calme et courtois à tout moment

GÉRANT, GÉRANTE DES RÉSERVATIONS ET REVENUS

Employeur

Les Hôtels St-Martin Inc.

Situé en plein cœur de l'effervescence du centre-ville – Le St-Martin Hôtel Particulier offre une rare combinaison de sophistication et de modernité urbaine qui le place comme l'un des hôtels le plus raffiné de Montréal.

Description du poste

- Analyse et vérification journalière de la structure tarifaire et de l'inventaire de chambres
- Analyse et comparaison journalière de la concurrence
- Modification des tarifs, via l'interface, selon l'inventaire et s'assurer de la bonne distribution dans tous les systèmes
- Configuration des tarifs dans le PMS (IQware) : tarifs réguliers, tarifs négociés et forfaits
- Création et mise en place de promotions
- Participation à l'élaboration et l'analyse des budgets de revenus d'hébergement
- Participation aux réunions hebdomadaires de revenus
- Gestion des sites internet, de l'ensemble des réservations individuelles, et des agences de voyages
- Maintenir de bonnes relations avec les partenaires hôteliers
- Répondre aux demandes de renseignements et de réservations des clients provenant des appels, des courriels, des sites internet et par télécopieur
- Vérification des réservations effectuées par les agents de la réception
- Gestion et élaboration des forfaits
- Formation des employés de la réception pour la prise d'appel de réservations

- Formation des employés de la réception sur l'entrée de données de réservations dans le système IQware
- Gestion des blocs d'hébergement, entrée des groupes, création et activation du lien de réservations en ligne, etc.
- S'assurer que les bonnes méthodes de paiement et demandes particulières soient entrées
- Informer les départements des différents groupes, préparation des résumés de groupes, suivis des arrivées de groupes avec les superviseurs de la réception et de la restauration
- Effectuer les suivis avec les organisateurs des groupes concernant le taux de remplissage ou annulation des groupes
- Effectuer les suivis de dépôts et de paiements des groupes
- Calcul et production des rapports de commissions des groupes et agences de voyages
- Personne-ressource pour la configuration et la compréhension du système IQware

Formation et exigences

- Excellentes compétences de communication écrite et verbale (français et anglais)
- Minimum de 3 ans d'expérience de gestion dans le secteur
- Fixez des objectifs de revenus annuels avec l'équipe des ventes et aidez à atteindre les objectifs de revenus globaux
- Fortes compétences organisationnelles et excellentes compétences interpersonnelles pour traiter avec les clients et les pairs
- Bonne connaissance de la Suite Office, PMS IQware (un atout)
- Maintenir une attitude positive et motivée en tout temps
- Déterminé(e) responsable, capacité à travailler sous pression
- Doit posséder des compétences analytiques pour préparer des rapports et résoudre des problèmes courants

MAÎTRE D'HÔTEL

Employeur

Hôtel Estérel Resort

Description du poste

Principales tâches :

- Superviser, former et coordonner le travail du personnel sous sa responsabilité
- Coordonner les différentes étapes du service avec le client
- Maintenir la performance des points de vente et du service banquet par une présence constante auprès des employés
- Assurer le suivi des communications internes au sein de l'équipe et avec les autres départements
- S'assurer de l'utilisation optimale des points de vente et voir à en maximiser la rentabilité
- Gérer les réservations et les inventaires sous sa responsabilité
- Mettre en place des actions favorisant la mobilisation et le travail d'équipe
- Inspecter quotidiennement les aires de service et s'assurer de l'application des normes d'hygiène et salubrité et de santé et sécurité au travail
- Produire les horaires de travail
- Assure le suivi des différents événements en concordance pour les montages de salles et des mises en place
- Participer à l'organisation des événements et soirées spéciales
- Toutes autres tâches nécessaires au bon déroulement des opérations

Formation et exigences

- Détenir un diplôme en restauration ou en gestion hôtelière
- Cinq (5) ans d'expérience en restauration/banquets, incluant trois (3) ans d'expérience dans des fonctions similaires
- Expérience de gestion dans un milieu syndiqué un atout
- Bilinguisme
- Maîtrise de l'environnement Windows et de la suite Office
- Grandes aptitudes pour le service à la clientèle
- Leadership, prise de décision et tolérance au stress
- Forte capacité d'adaptation dans un milieu en constante évolution

SUPERVISEUR, SUPERVISEURE, RÉCEPTION

Employeur

Le Méridien-Versailles

Le Méridien Versailles est un hôtel de prestige, situé au cœur du Mille Carré Doré, offrant une atmosphère intime et créative à ses voyageurs. Nos différents programmes : Marriott Rewards, découverte de Montréal à vélo et accès gratuit au Centre Canadien d'Architecture nous permettent d'offrir une expérience unique à nos invités.

Description du poste

Relevant du directeur de l'hébergement, le/la superviseur(e) de la réception planifie, organise, dirige et contrôle les activités, les ressources humaines, matérielles et financières de la réception et de la conciergerie. La personne titulaire est responsable de la qualité du service à la clientèle. Description de tâches :

- Avoir la responsabilité du travail des réceptionnistes
- Il est également en charge du suivi avec la clientèle
- Faire appliquer les standards de service de l'établissement dans son département
- Responsabilité de maximiser les ventes hébergement
- Préparer les horaires de travail et faire le suivi quotidiennement
- Encadrer, former, superviser, discipliner et motiver le personnel du département réception
- Effectuer les différents suivis avec la clientèle
- Effectuer diverses tâches de bureau
- Travailler en coordination avec les autres départements de l'établissement

Formation et exigences

- Formation (DEC ou Baccalauréat) un atout
- Connaissance du milieu hôtelier
- Capable de travailler sous pression, autonome, dynamique, ponctuel, fiable, polyvalent(e), débrouillard
- Aptitudes pour la communication, capacité à influencer et à convaincre,
- Capacité à démontrer du leadership et à superviser une équipe de travail
- Expérience de travail en milieu syndiqué, un atout
- Être à l'aise avec la manipulation d'argent
- Habiletés pour la mobilisation d'une équipe de travail
- Sens des relations publiques et habiletés à développer des liens
- Connaissance des attraits touristiques et de la ville en général
- Aptitudes pour les relations interpersonnelles
- Connaissance de la gestion de la santé et sécurité au travail
- Habileté à identifier les besoins de la clientèle
- Sens du service à la clientèle orienté vers la qualité des services
- Bilingue (français et anglais), très bonnes compétences orales

SUPERVISEUR, SUPERVISEURE DE TERRITOIRE

Employeur

Aramark

Nous nous efforçons d'enrichir et nourrir la vie de millions de gens à travers le monde, en offrant une vaste gamme de services alimentaires, de services aux installations et de services d'uniformes à un groupe diversifié de clients dans 21 pays. Nous servons des équipes sportives championnes du monde, des entreprises parmi les Fortune 500, des fournisseurs de soins de santé de pointe et des établissements d'enseignement parmi les meilleurs au monde.

Description du poste

Le/la superviseur(e) relève du directeur des opérations et est chargé d'aider à la supervision, la direction et la coordination des opérations quotidiennes des camps éloignés assignés. Le mandat de cette personne est d'être le principal représentant d'Aramark pour l'ensemble des unités de son territoire. Il (elle) est responsable de coordonner et de diriger avec succès l'ensemble des activités, rattachées à sa région, par l'intermédiaire de ses subordonnés. Il (elle) négocie directement avec chaque client sur tous les sujets reliés aux contrats et aux opérations courantes de façon à établir et maintenir une relation d'affaires solide et mutuellement bénéfique.

De plus, le/la Superviseur(e) doit :

- Être responsable du respect des politiques et procédures en ressources humaines dans son district
- Responsable de maintenir une culture axée sur la sécurité et démontrer et faire la promotion de la culture, des valeurs et de la philosophie d'Aramark
- Responsable du soutien des gestionnaires de première ligne pour assurer que les objectifs financiers d'exploitation sont dépassés

- Collaborer en tout temps avec les différents intervenants de l'entreprise (ressources humaines, marketing, achat, finances et ventes)
- Développer un plan budgétaire pour son district et préparer un budget pour chaque unité
- Vérifier et analyser périodiquement et de façon rigoureuse, les prévisions financières de son district et prendre une approche active aux stratégies nécessaires à l'atteinte des objectifs financiers fixés
- Établir et maintenir la satisfaction des clients afin d'assurer la continuité des contrats
- Être responsable de la mise en application et de l'efficacité des programmes dans chaque unité en respectant les normes de la région et de l'entreprise
- Être responsable de la mise en application et du respect des programmes de mise en marché de l'entreprise

Formation et exigences

- Plus de 5 ans d'expérience en gestion / leadership, de préférence dans des campements éloignés ou dans des industries hôtelières / hôtelières
- 2 ans d'expérience culinaire de préférence dans des campements éloignés ou dans des industries hôtelières / hôtelières
- Diplôme d'entreprise ou certificat d'un établissement postsecondaire reconnu
- Doit être capable de travailler efficacement, supervisé et sans supervision
- Compétences remarquables en communication
- Permis de conduire de classe 5 valide
- Certification en secourisme est un atout
- Familier avec un environnement syndiqué est un atout
- Français obligatoire et bilinguisme un atout

UQAM | Services à la vie étudiante

Engagés à faire une différence



 @VieEtudiante

 VieEtudianteUQAM

 vieetudianteuqam