

POSTE : AGENT(E) DE RÉSERVATIONS - BILINGUE

LIEU : Vancouver (C.-B.)

RELÈVE DU/DE LA : DIRECTEUR(TRICE) DES RÉSERVATIONS

DESCRIPTION DU POSTE :

Le centre de réservations de Sandman traite les réservations de plus de 30 établissements au Canada. Les établissements de la chaîne des hôtels, auberges et suites Sandman sont situés en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et au Québec. Le centre de réservations est ouvert 24 heures par jour, sept jours par semaine. Il s'agit d'un milieu administratif où les activités se déroulent à un rythme rapide, avec un important volume d'appels ainsi qu'un échange important de télécopies et de courriels.

EXIGENCES DU POSTE :

Les candidats doivent être flexibles en ce qui a trait à l'horaire de travail, ce qui signifie qu'ils doivent pouvoir travailler les fins de semaine et les nuits. Un minimum d'une année d'expérience dans le domaine des réservations hôtelières ou à la réception d'un établissement est un atout. Les candidats doivent avoir une excellente maîtrise de l'anglais et du français ainsi que de bonnes aptitudes informatiques. Ils doivent être des personnes organisées ayant un bon sens de l'humour et pouvant prendre des décisions.

TÂCHES :

Répondre aux appels entrants, vérifier la disponibilité et entrer les réservations dans les systèmes de gestion des établissements hôteliers. Répondre aux demandes effectuées par télécopieur et courriel ainsi qu'effectuer des réservations par télécopieur et courriel. S'assurer de répondre aux appels de manière prompte et professionnelle. S'assurer d'utiliser des techniques et des stratégies de vente pour maximiser les revenus par chambre. Gérer les demandes de renseignements de groupes au nom des établissements et coordonner le transfert de l'information aux hôtels concernés. Gérer et traiter les demandes d'adhésion au programme de fidélisation à l'échelle de la chaîne. Coordonner l'expédition de matériel promotionnel aux hôtels de la chaîne. Répondre à toutes les questions concernant chaque hôtel, y compris celles sur les types de chambres, les prix et les installations ainsi que sur les régions environnantes. Milieu de travail où les activités se déroulent à un rythme rapide, quoique amusant.

APTITUDES EXIGÉES :

- Excellente maîtrise de l'anglais
- Excellente maîtrise du français
- Très bonnes aptitudes aux relations avec la clientèle
- Minutieux(se) et capacité de s'acquitter de plusieurs tâches simultanément
- Bonnes aptitudes de dactylographie et excellentes aptitudes de service au téléphone
- Bonnes connaissances des logiciels Microsoft Office
- Bonnes connaissances des systèmes informatiques/terminaux en réseau
- Deuxième langue préférée, mais pas exigée

Poste de base : Non

Poste de supervision : Non

Rémunération :

Échelle salariale :
√ Non

Plan de prime : ___ Oui _√_ Non

Hébergement : ___ Oui

Autre : _√_ Assurance-maladie complémentaire _√_ Assurance dentaire _√_ Assurance médicale
(RÉGIME HÔTELIER STANDARD)

RÉCAPITULATION :

La soumission d'un curriculum vitae ne garantit pas une entrevue ou un transfert. Les candidats qualifiés sont encouragés à postuler s'ils répondent aux exigences minimales des aptitudes applicables requises. Si vous travaillez actuellement pour les hôtels, auberges et suites Sandman, vous devez avoir occupé votre poste actuel pendant une année complète.

Réservé au bureau :

Date de réception :

Date d'entrée en vigueur :

Révisée/approuvée

Remarques :

Soumise au Service du marketing

Curriculum vitae envoyé à la personne-ressource

Signature :