

*Le Cantlie Suites
Hotel*

JOB DESCRIPTION

JOB TITLE: Front desk Agent

Le Cantlie Suites Hotel Montreal is looking for someone who shares our passion for excellence and seeks to create a memorable experience for our employees and guests. We are looking for a person who has a strong work ethic, a high level of integrity, a concern for quality, a cultural sensitivity, and a sense of customer service.

If you are someone social, dynamic, with strong interpersonal and customer skills, we would love for you to join our team. We are looking for that special person that will be a great addition to our valued team.

Responsibilities.

- Capture sales from in-coming reservations calls and coordinate details of each reservation.
- Complete interfaced reservations with added requests
- Provide excellent and courteous customer service throughout our clients stay.
- Upon check-in relay pertinent information regarding the establishment and its services
- Register and check-out our guests in a prompt, professional and welcoming manner.
- Provide courteous, professional, and pleasant phone manners.
- Answer internal, external phones promptly and transfer to proper departments.
- Carefully read the logbook, internal and external memos. Communicate all relevant information regarding the guests and the hotel to other relevant departments.
- Respond to e-mails, questions, or requests on websites.
- Capability to handle guest complaints and concerns in the absence of the Supervisor or Manager.
- Follow procedures and policies implemented by the Hotel.
- Must have good knowledge and ability to describe surrounding places, major attractions, restaurants, and other major points of interest in the city and assist guests as required.
- Ensure all around timely communication within departments.
- Responsible for cash float, reports, and forms of payments.
- Any other task related with guests.

Requirements

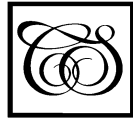
- Must be able to communicate effectively (written & verbal) in English and French.
- Must be able to work well under pressure in a fast-paced environment.
- Ability to analyze, prioritize, organize, and follow up with a strong sense of urgency.
- Must be self-motivated, organized and demonstrate initiative.
- Must be dependable, reliable, and flexible.
- Must be a positive team player.
- Excellent Communication, customer service, and negotiation skills
- Good decision making/problem solving skills.
- Must be flexible to work all shifts including, AM's, PM's, weekends, and or holidays – as per operational needs.



*Le Cantlie Suites
Hotel*

- Able to work with Microsoft Office, Outlook, Word, Excel and **IQware** knowledge an asset.
- Previous hotel experience in a Reservations, Front Office, Sales and Marketing or in a similar position with customer service emphasis is strongly preferred.
- Possess a DEC in hotel management is an asset.
- Fluently bilingual (FR/EN)

Due to local laws, we prioritize applicants who have permission to work in Canada, and are fluent in both English and French, both orally and in writing.



*Le Cantlie Suites
Hôtel*

DESCRIPTION DE L'EMPLOI

TITRE D'EMPLOI : Agent de réception

Hôtel Le Cantlie Suites est présentement à la recherche d'un agent(e) qui partage notre passion pour l'excellence et a pour but de créer une expérience mémorable autant pour nos employés que pour nos clients. Nous recherchons quelqu'un qui a une bonne éthique de travail, qui est intègre, a un souci du détail, une sensibilité culturelle et qui a une passion pour le service à la clientèle.

Si vous êtes sociable, dynamique et vous vous reconnaissez dans ces valeurs, nous aimerions vous rencontrer pour faire partie de notre superbe équipe.

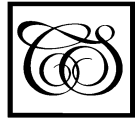
Responsabilités :

- Répondre à la ligne de réservation, gérer les ventes, répondre aux requêtes et coordonner les détails des réservations.
- Compléter les réservations transmises par notre interface et y ajouter les requêtes
- Offrir un service courtois hors pair à nos clients durant leur séjour
- Informer nos clients sur l'hôtel et nos services lors de l'enregistrement et tout au long de leur séjour
- Procéder à l'arrivée et départ des clients de façon chaleureuse, professionnelle et rapide
- Gérer les appels internes/externes et acheminer les requêtes au département approprié
- Se renseigner sur les détails de la journée, mémos et communiquer toute information pertinente concernant l'Hôtel et les clients aux départements nécessaires
- Répondre aux courriels, questions et requêtes sur notre site web
- Répondre et gérer les plaintes ou préoccupations de nos clients dans l'absence du superviseur ou gérant
- Suivre les politiques et procédures établies de l'Hôtel
- Avoir une bonne connaissance du centre-ville afin d'informer et diriger notre clientèle aux restaurants, lieux touristiques, événements et tout autre centre d'intérêt et activités
- Assurer une bonne communication avec tous les départements
- Compter sa caisse, effectuer des rapports et paiements
- Toute autre tâche connexe

Exigences

Le/ candidat(e) recherché(e) devra;

- Pouvoir communiquer et écrire en français et anglais
- Être apte à travailler sous pression et effectuer plusieurs tâches en même temps
- Être apte à analyser, prioriser, organiser et faire des suivis
- Démontrer de l'initiative, de l'organisation et de la motivation
- Être fiable, flexible et disponible
- Avoir un esprit d'équipe
- Démontrer un sens de communication développé et une belle approche pour le service à la clientèle
- Trouver des solutions et prendre des décisions rapidement
- Être disponible pour travailler tous les quarts (AM, PM, fin de semaine et fériés) selon le besoin de l'Hôtel



*Le Cantlie Suites
Hotel*

- Avoir une connaissance et capacité de travailler avec Microsoft Office, Outlook, Word, Excel et IQware considéré un atout.
- De préférence, avoir une expérience en Hôtellerie particulièrement à la réception, réservations, ventes et marketing ou tout poste similaire qui prône le service à la clientèle.
- DEC/BAC ou formation d'études du tourisme ou gestion hôtelière un atout.

Conformément aux lois locales, une priorité sera donnée aux candidats qui ont la permission de travailler au Canada et qui maîtrise le Français et l'Anglais parlé et écrit.