



ORFORD MUSIQUE

OFFRE D'EMPLOI Réceptionniste / billetterie

**Joignez-vous à une équipe dynamique, efficace et professionnelle
dans un cadre de travail enchanteur, avec possibilité d'avancement!**

Situé au cœur du parc national du Mont-Orford, Orford Musique est un endroit où la nature et la culture sont en parfaite symbiose depuis 65 ans. Nous croyons en nos employés et en leur talent, c'est pourquoi nous voulons les propulser vers l'avant!

SOMMAIRE DE L'EMPLOI

Sous la responsabilité de la coordonnatrice du service à la clientèle, le ou la réceptionniste accueille les clients et les visiteurs, fournit des renseignements sur l'organisme et ses services, effectue les réservations pour les abonnements, l'achat de forfaits ou de billets de concert ainsi que pour l'hébergement des groupes (chambres, refuges). Il ou elle procède à la facturation et à l'encaissement du paiement selon les politiques et procédures établies ainsi qu'au cheminement des plaintes, le cas échéant.

EMPLOIS SUPERVISÉS ET PRINCIPAUX COLLABORATEURS

Le ou la réceptionniste travaille en étroite collaboration avec le directeur de l'exploitation, la coordonnatrice du service à clientèle, la coordonnatrice de la restauration et le coordonnateur de la maintenance et de l'exploitation.

HORAIRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Poste à temps partiel : de 10 à 22 heures par semaine (soir de semaine et fin de semaine)

Salaire selon l'échelle salariale en place.

L'organisation du travail peut varier selon les besoins de l'organisation.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

- Assure la réception téléphonique, selon les procédures et les standards établis;
- S'approprie l'information susceptible d'être demandée;
- Fournit de l'information sur les services et produits (culturels et touristiques) de l'organisme et des attraits touristiques environnants, au téléphone, par la poste, par courriel ou en personne;
- Maintient l'inventaire et classe le matériel d'information, de promotion et de l'espace boutique.

Sur le plan de la vente et des réservations (concerts et hébergement)

- Fournit de l'information au client de telle sorte qu'il effectue une réservation;
- Informe le client des modalités de réservation : annulation, modification, frais et dépôt;
- Effectue les réservations (chambres, billets, etc.) dans les logiciels correspondants
- Prélève les frais de réservation et de dépôt;
- Prépare l'enregistrement du client : coordonnées, fiches, etc.;
- Saisit les réservations dans les logiciels Hotello, Ovation à cette fin, et attribue les emplacements;
- Vérifie les registres quotidiens et compile les statistiques relatives à la clientèle;
- Procède à la routine quotidienne relative à l'ouverture et à la fermeture de caisse.

Réception à l'arrivée et durant le séjour



ORFORD MUSIQUE

- Enregistre le client, confirme les frais du séjour, facture et perçoit le paiement;
- Informe le client sur certains aspects pratiques (services, sécurité, règlements, etc.) et lui remet la documentation pertinente;
- Répond aux demandes du client;
- Procède à la vente de produits;
- S'occupe des objets trouvés et traite les plaintes, selon les politiques et les procédures en vigueur.

Réception à la fin du séjour

- Émet la facture et procède à l'encaissement du paiement;
- Recueille l'appréciation de la clientèle et achemine l'information, selon les procédures établies;

De façon générale

- Collabore avec ses collègues de travail;
- Respecte et met en pratique les politiques, les procédures, les consignes et les normes administratives et opérationnelles établies;
- Effectue d'autres tâches relevant de ses compétences, au besoin ou à la demande de son supérieur immédiat.

EXIGENCES REQUISES

Formation et expérience

- De six mois à un an d'expérience pertinente en service à la clientèle;
- Diplôme d'études secondaires (DES) jumelé à des connaissances ou à une expérience reliée au service à la clientèle;
- Diplôme d'études professionnelles (DEP) comme réceptionniste bilingue en hôtellerie ou formation en techniques de gestion hôtelière ou en tourisme, un atout.

Connaissances spécifiques

- Connaissance du fonctionnement d'une caisse;
- Connaissance des logiciels de la suite Microsoft Office;
- Bilinguisme (excellente maîtrise à l'oral de la langue française et anglaise);
- Bonne connaissance de la région immédiate et des points d'intérêt touristique;
- Connaissance des logiciels Hotello et Ovation, un atout;
- Connaissance d'autres langues, un atout;
- Intérêt pour la musique classique, un atout.

Habilités et aptitudes

- Habiletés en communication verbale;
- Professionnalisme et sens aigu du client;
- Tolérance à l'ambiguïté et à la pression;
- Rigueur et rapidité d'exécution;
- Bonne mémoire et souci du détail;
- Capacité à travailler en équipe;
- Discrétion, courtoisie, diplomatie, entregent;

- Autonomie, dynamisme, honnêteté;
- Sens de l'initiative et de l'organisation;



**ORFORD
MUSIQUE**

- Aptitude pour la vente;
- Fiabilité et intégrité.