

DESCRIPTION DE POSTE		
Titre	RÉCEPTIONNISTE	
Service	Supérieur	Subordonnés
Accueil et service à la clientèle	Chef de service – Location et service à la clientèle	Aucun
<p>Raison d'être du poste Assurer un accueil de qualité aux résidents et à leurs visiteurs, tant au comptoir de la réception qu'au téléphone. Collaborer avec l'ensemble des services auxiliaires pour coordonner la circulation de l'information et assurer la bonne administration de la résidence.</p>		
Responsabilités clés / Tâches		
<p>Responsabilité : <i>Accueillir toute personne qui se présente au comptoir de la réception selon les standards de qualité de service de la résidence</i></p> <p>Tâches</p> <ul style="list-style-type: none"> › Salue chaque invité, lui sourit et s'enquiert de ses besoins › Répond elle-même au besoin de la personne ou sinon, la dirige rapidement à la bonne ressource › Autant que possible, contrôle les entrées dans la résidence et ne laisse pas circuler les personnes qui ne sont pas annoncées. Au besoin, la réceptionniste contacte elle-même le résident ou le membre du personnel que le visiteur est venu rencontrer › Porte une attention particulière aux clients potentiels pour qu'autant que possible, ils soient pris en charge par un membre de la direction. Les fait patienter au besoin en leur remettant la documentation pertinente › Accueille les résidents au moment de leur emménagement dans la résidence selon les procédures établies (remise des clés, signature de différents formulaires, etc.) › Répond aux questions d'intérêt général des résidents (menus, calendrier d'activités, événements spéciaux, etc.) 		
<p>Responsabilité : <i>Assurer un accueil chaleureux et diligent au téléphone</i></p> <p>Tâches</p> <ul style="list-style-type: none"> › Répond le plus rapidement possible au téléphone selon les procédures établies en mettant les interlocuteurs en attente si besoin est › Répond elle-même au besoin de la personne ou sinon, achemine les appels à la personne ressource appropriée selon les procédures établies 		
<p>Responsabilité : <i>Contribuer à la sécurité et au bien-être des résidents</i></p> <p>Tâches</p> <ul style="list-style-type: none"> › Lorsque la situation le requiert, porte assistance à un résident ayant un besoin particulier et ponctuel (ex. : cas de chute ou de confusion) › Signale immédiatement aux personnes responsables toute situation ou comportement inhabituel ou non sécuritaire concernant un résident 		

DESCRIPTION DE POSTE		
Titre	RÉCEPTIONNISTE	
Service	Supérieur	Subordonnés
Accueil et service à la clientèle	Chef de service – Location et service à la clientèle	Aucun
<p>Responsabilité : <i>Effectuer les tâches administratives requises</i></p> <p>Tâches</p> <ul style="list-style-type: none"> ‣ Reçoit le courrier de la résidence, y indique la date en estampillant chaque document, remet les factures à la comptabilité et distribue le reste du courrier aux personnes concernées ‣ Prend livraison des colis en l'absence des résidents si ceux-ci l'ont demandé et tient à jour la liste des numéros de téléphone et de courriel du personnel ‣ Tient à jour la liste des résidents ‣ Prend les inscriptions aux activités et les paiements selon les procédures établies ‣ Prend en note les demandes des résidents en complétant les formulaires requis (demandes de clés additionnelles, déficiences, réquisition de travaux, etc.) ‣ Effectue la vente de coupons-repas et fait sa caisse en fin de quart, en indiquant et si possible en expliquant tout écart constaté ‣ Au besoin, concilie le rapport quotidien des repas ‣ Programme les puces électroniques et les télécommandes de garage ‣ Porte une attention régulière aux écrans de surveillance 		
<p>Responsabilité : <i>Assurer la mise à jour continue des informations entre les différents quarts de travail</i></p> <p>Tâches</p> <ul style="list-style-type: none"> ‣ Consulte le courrier électronique de la réception et le cahier de communication ‣ Inscrit dans le cahier de communication toute information pertinente à l'ensemble du personnel de la réception ‣ Inscrit au calendrier les activités ou événements pertinents à la vie de la résidence (déménagements, activités de loisir, événements spéciaux, livraisons, etc.) 		
<p>Particularités du poste :</p> <p>Les horaires de ce titre d'emploi comprennent des quarts de travail qui couvrent tous les jours de la semaine. Le titulaire d'un poste peut être appelé à travailler soit le jour, soit le soir et une fin de semaine sur deux. Sur Appel</p>		
<p>Formation et expérience requises :</p> <ul style="list-style-type: none"> ‣ DES ‣ Minimum de 1 an d'expérience en service à la clientèle ou dans un poste similaire 	<p>Connaissances et compétences spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ‣ Capacité de gérer plusieurs lignes à la fois ‣ Connaissance de MS Office (Word, Excel, Outlook) ‣ Parfaitement bilingue à l'oral 	<p>Compétences personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ‣ Orientation client ‣ Travail d'équipe ‣ Sens de l'organisation et rigueur ‣ Compétences techniques ‣ Communication interpersonnelle