



Préposé(e) aux renseignements

Direction principale des études
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
3535, rue Saint-Denis, Montréal

À propos de l'ITHQ

Depuis plus de 50 ans, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) est la référence au Canada en matière de formation spécialisée dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Répondant aux plus hauts standards de l'industrie, il est la seule école au pays à offrir des programmes dans les trois ordres d'enseignement (professionnel, technique et universitaire). Doté d'installations uniques, dont un hôtel-école, deux restaurants d'application pédagogique et un bar, il compte deux unités de recherche (GastronomiQc Lab et ExperiSens) et un centre d'expertise. En plus de ses formations diplômantes, l'ITHQ propose aussi des formations aux professionnels, des services aux entreprises et aux institutions ainsi que des ateliers au grand public (Ateliers SAQ par ITHQ).

Votre rôle

À titre de préposé aux renseignements, vous êtes responsable d'accueillir la clientèle interne et étudiante par téléphone, par courriel ou en personne, de répondre aux demandes d'information et d'offrir les services au comptoir.

Vos responsabilités

- Accueillir les personnes se présentant au comptoir de réception du registrariat
- Répondre aux demandes d'information (clientèle interne principalement) soit, par téléphone, par courriel ou en personne, et ce, en donnant les renseignements justes et pertinents dans un délai raisonnable
- Assurer en continu le service à la clientèle en traitant les demandes avec diligence, selon votre niveau de responsabilité ou en les acheminant aux personnes appropriées
- Diriger la clientèle étudiante vers les directives et règlements en vigueur à l'ITHQ
- Orienter la clientèle interne vers les personnes en responsabilité selon les demandes
- Effectuer diverses actions en lien avec les dossiers étudiants (mise à jour, attestations...)
- Rester à jour quant à l'offre de formation proposée par l'ITHQ
- Participer en continu à l'amélioration des services offerts par le registrariat
- Assister la direction quant à certaines opérations (attribution de casiers, cartes étudiantes, cérémonie de la remise des diplômes, mise à jour du calendrier des programmes, etc.)
- Concevoir et mettre en forme divers documents
- Réceptionner les paiements et effectuer les remboursements en lien avec les frais de scolarité
- Effectuer les réservations ponctuelles de locaux
- Effectuer les commandes de fournitures de bureau pour le service
- Assurer un aménagement accueillant et rangé

Vos forces

- Avoir de l'entregent
- Démontrer une facilité à interagir avec une clientèle diversifiée
- Posséder une grande capacité d'écoute
- Faire preuve d'objectivité et d'empathie
- Connaître les nuances qui distinguent les différents ordres d'enseignement (secondaire, collégial et universitaire) du système scolaire québécois

Vous détenez

- Un diplôme d'études secondaires (DES)
- Une expérience pertinente minimale de trois années
- Une excellente connaissance des langues française et anglaise, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Une bonne maîtrise des environnements technologiques, collaboratifs, des logiciels d'usage courant
- La citoyenneté canadienne, le statut de résident permanent ou un permis de travail en règle

Atout

- Avoir une expérience dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie, dans la restauration ou en matière d'accueil

Nous offrons

- Un poste en présentiel uniquement
- Un poste régulier syndiqué à temps plein (35 h/semaine)
- Un salaire annuel de 38 973 \$ à 51 575 \$, selon l'expérience et la scolarité
- Un lieu de travail facilement accessible en transport collectif (station de métro Sherbrooke)
- Une possibilité de l'horaire de 4 jours/semaine en saison estivale
- Des possibilités de perfectionnement au sein de la direction

Avantages :

- + 4 semaines de vacances après un an de service
- + 13 jours fériés, chômés et payés
- + Jusqu'à 10 jours de congés maladie
- + Programme d'assurance collective et régime de retraite avec la contribution de l'employeur
- + Programme de soutien aux études
- + Programme d'aide aux employés et à votre famille
- + Activités culturelles et de mieux-être sans frais (club de lecture, cours de yoga, salle de musculation...)
- + Stationnement disponible pour auto (\$) et vélo
- + Service de cafétéria, café étudiant
- + Rabais dans nos restaurants et chez des partenaires

Information

M^{me} Ekaterina Kudelka : 514 282-5111, poste 4203

Pour vous joindre à l'équipe

Vous n'avez qu'à nous transmettre votre curriculum vitae détaillé et une lettre de motivation par courriel à l'adresse suivante : dotation@ithq.gc.ca, au plus tard **le 5 mars 2024**.

Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

L'ITHQ souscrit aux programmes d'accès à l'égalité et d'équité en emploi.

**Nous remercions à l'avance toutes les personnes de leur intérêt pour ce poste.
Seules les personnes retenues seront contactées.**