

## **Rôle & Fonctions**

Le titulaire du poste s'occupera des tâches reliées à l'accueil des passagers au Salon. Il sera conforme aux normes de l'entreprise, offrira un service à la clientèle exceptionnel aux passagers et garantira une gestion efficace des activités du salon de la Banque Nationale.

## **Responsabilités:**

- Faire preuve d'un service à la clientèle exceptionnel et personnalisé;
- Accueillir, informer et diriger les passagers qui se présentent au Salon;
- Débarrasser les tables et nettoyer les surfaces pour s'assurer que le Salon soit propre et accueillant en tout temps;
- Laver la vaisselle et la disposer sur les comptoirs;
- S'assurer que le buffet soit plein et attrayant en tout temps en respectant les normes d'hygiène et de salubrité;
- Se conformer aux règles légales du domaine aérien, de santé et sécurité au travail ainsi que toutes autres politiques et procédures de travail de la compagnie;
- Toutes autres tâches nécessaires au bon fonctionnement des opérations au Salon.
- **Qualifications requises:**
  - Expérience en tant qu'agent au service à la clientèle, essentiel;
  - Bilinguisme (français, anglais), oral et écrit, 3e langue (atout);
  - Sens de l'initiative, polyvalence et bonne gestion du stress;
  - Excellent sens de l'organisation, autonomie et professionnalisme;
  - Diplomatie et esprit d'équipe;
  - Disponible pour travailler sous différents quarts (jour, soir, nuit et fin de semaine) selon les besoins opérationnels.

---

## **Job Summary Responsibilities:**

The incumbent will handle tasks related to the reception of passengers at the Lounge. The agent will meet the requirements of the company, will provide exceptional customer service to passengers and ensure all the operational requirements are adhered to according as per the National Bank Lounge.

## **Responsibilities:**

- Give exceptional and personalized customer service;
- Welcome, inform and direct the passengers at the Lounge
- Clean tables and surfaces to ensure that the Lounge is clean and welcoming at all times;
- Wash dishes and display on countertops;
- Ensure that the buffet is full and appealing at all times in compliance with hygiene and cleanliness standards;
- Conform to the legal rules pertinent to the airport industry, Health and Safety at work as well as all the other company's policies and work procedures;
- All other tasks necessary for the good operation of the Lounge Department.

**Qualifications Required:**

- Have Exceptional Customer Service skills;
- Bilingual (French & English), spoken and written, third language (an asset);
- Excellent communication skills;
- Excellent organizational skills, professionalism and autonomy;
- Diplomacy and team spirit;