

Front Desk and Telephone Reception Supervisor

As the National Military Cemetery of Canada, our every-day is dedicated to delivering high-quality service to honor our ancestors and set a precedent for future generations; we are Beechwood Funeral, Cemetery and Cremation Services. Located on Beechwood Avenue in Ottawa, we operate on a not-for-profit basis and provide funeral, cemetery, and cremation services.

We are excited to be growing our team and we are looking for a **Front Desk and Telephone Reception Supervisor**

Our Values:

Beechwood is guided by the following core values in its relations with families, partners, stakeholders, and employees.

- Integrity
- Professionalism
- Service Excellence
- Dignity and Respect
- Empathy, Sensitivity and Compassion
- Open, Honest and Transparent Communication

Front Desk and Telephone Reception Supervisor

You will work with/for Manager of Funeral Administration on Mondays, Tuesdays and Fridays, however you may be called on to assist, on an as needed basis, to meet the demands of the business. Weekend coverage will be as required and in lieu subsequent days off will fall during the week.

Job summary:

Responsible for assisting with the day-to-day supervision of all reception staff and associated functions, ensuring all functions are carried out in accordance with agreed procedures, protocols and time-scales, and reporting to the Manager of Internal Customer Service and Funeral Administration as necessary. Promote a harmonious and professional atmosphere in this public facing role.

Supervisor Key Responsibilities: Front Desk and Telephone Reception

Your duties will be:

1. Coverage of front desk and all assigned duties. Know all the duties to seamlessly be able to cover the telephone or front desk duties in an employee's absence.
2. Work closely with the staff to ensure the day to day operations of the front desk run smoothly. Work towards achieving client satisfaction and an excellent customer service.
3. Evaluate staff and provide feedback for improvement. Be responsible for identifying areas of weakness, departmental inefficiencies and provide appropriate recommendations for resolving these issues.
4. Manage day to day issues that may arise within the team or with individuals.
5. Participate in the recruitment of new staff. Assist with training new staff and mentoring current staff.
6. Participate in assigning new projects and support in the completion of current, ongoing projects as required. (This includes training, ensuring work is correct and timelines are respected.)
7. Set out clear communication and set clear goals with the team members. Support and empower the staff to facilitate their success. Show appreciation and value.
8. Ensure the staff follow company policies and procedures.
9. Handle interdepartmental issues with tact and diplomacy.
10. Liaison between staff and management.
11. Complete monthly staffing schedule.
12. Keep the front desk training manual up to date.
13. Assisting all managers with the ongoing Project Matrix.
14. Working closely with your manager, you will assist in implementing disciplinary action when necessary.
15. Collaborate with other departments to align the goals of the reception department with other areas of the business.
16. Other duties as required.
- 17.

Please note this job description is not designed to cover or contain a comprehensive listing of activities, duties or responsibilities that are required of the employee for this job. Duties, responsibilities and activities may change at any time with or without notice.

Superviseur.e de la réception et de l'accueil téléphonique

En tant que Cimetière militaire national du Canada, notre quotidien est consacré à fournir un service de haute qualité pour honorer nos ancêtres et créer un précédent pour les générations futures; nous sommes Beechwood, Services funéraires, cimetière et crémation. Situés sur l'avenue Beechwood à Ottawa, nous opérons comme un organisme sans but lucratif et nous fournissons des services funéraires, de cimetière et de crémation.

Nous sommes ravis d'agrandir notre équipe et nous recherchons une **Superviseur.e de la réception et de l'accueil téléphonique**

Nos valeurs :

Les valeurs fondamentales suivantes guident Beechwood dans ses relations avec les familles, les partenaires, les interlocuteurs et les employés.

- Intégrité
- Professionnalisme
- Excellence du service
- Dignité et respect
- Empathie, sensibilité et compassion
- Communication ouverte, honnête et transparente

Superviseur.e de la réception et de l'accueil téléphonique

Vous travaillerez avec/pour Gestionnaire de l'administration des services funéraires, les lundis, mardis et vendredis, mais vous pourriez être appelé.e à aider au besoin pour répondre aux exigences de l'entreprise. Au besoin, vous assurerez la couverture en fin de semaine et les jours de congé suivants tomberont pendant la semaine.

Résumé du poste :

Responsable de contribuer à la supervision quotidienne de tout le personnel de la réception et des fonctions associées, de s'assurer que toutes les fonctions sont exécutées conformément aux procédures, protocoles et délais convenus et de rendre compte au besoin au/à la gestionnaire du service client interne et de l'administration funéraire. Promouvoir une atmosphère harmonieuse et professionnelle dans ce rôle en contact avec le public.

Principales responsabilités de supervision : Réception et accueil téléphonique

Vos fonctions seront les suivantes :

1. Couvrir la réception et toutes les tâches assignées. Connaître tous les postes pour pouvoir couvrir facilement les tâches de l'accueil téléphonique ou de la réception en l'absence d'un.e employé.e.
2. Travailler en étroite collaboration avec le personnel pour assurer le bon déroulement des opérations quotidiennes de la réception. S'efforcer de satisfaire la clientèle et de lui offrir un excellent service.
3. Évaluer le personnel et fournir des rétroactions en vue de leur amélioration. Être responsable de l'identification des points faibles, des inefficacités dans le service et de fournir des recommandations appropriées pour résoudre ces problèmes.
4. Gérer les problèmes quotidiens qui peuvent survenir au sein de l'équipe ou avec des gens.
5. Participer au recrutement du nouveau personnel. Aider à former le nouveau personnel et à encadrer le personnel actuel.
6. Participer à l'affectation des nouveaux projets et offrir son soutien au besoin pour l'exécution des projets en cours. (Cela comprend la formation, s'assurer que le travail est correct et que les délais sont respectés.)
7. Établir une communication claire et fixer des objectifs clairs avec les membres de l'équipe. Soutenir et responsabiliser le personnel pour faciliter sa réussite. Faire preuve d'appréciation et d'estime.
8. S'assurer que le personnel respecte les politiques et les procédures de l'entreprise.
9. Gérer les problèmes interservices avec tact et diplomatie.
10. Assurer la liaison entre le personnel et la direction.
11. Remplir le calendrier mensuel d'affectation du personnel.
12. Tenir à jour le manuel de formation du personnel de la réception.
13. Assister tous les gestionnaires avec la matrice des projets en cours.
14. En étroite collaboration avec votre gestionnaire, vous aiderez à mettre en œuvre au besoin des mesures disciplinaires.
15. Collaborer avec les autres services pour harmoniser les objectifs de la réception avec les autres secteurs de l'entreprise.
16. Exécuter d'autres tâches au besoin.

Veuillez noter que cette description de poste n'est pas conçue pour couvrir ou contenir une liste complète des activités, des tâches ou des responsabilités qui sont requises de l'employé.e pour ce travail. Les devoirs, les responsabilités et les activités peuvent changer à tout moment avec ou sans préavis.