



Responsable de l'hébergement et du service à la clientèle

Lieu de travail : Parc Aventures Cap Jaseux, Saint-Fulgence

Type d'emploi : Permanent saisonnier (35-40 heures/semaine, avril à mi-octobre)

Description sommaire de la fonction

Sous la supervision de la direction générale, le ou la *Responsable de l'hébergement et du service à la clientèle* devra veiller à la qualité et la constance de l'expérience client. Il verra à l'organisation et la coordination des opérations relatives à l'entretien et au service à la clientèle et mettra tout en œuvre afin d'améliorer le positionnement du Parc Aventures Cap Jaseux et de ses partenaires sur l'échiquier touristique québécois.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Planification et contrôle

1. Participer à la planification des opérations de la saison touristique;
2. Prévoir les besoins en ressources humaines dans les secteurs relatifs au service à la clientèle (réservations, accueil, entretien), en faire la gestion et la formation;
3. Planifier les outils de vente et l'information transmise ;
4. Contribuer au développement des forfaits et partenariats avec d'autres intervenants du milieu touristique ;
5. Prévenir, détecter et régler les problèmes reliées aux secteurs relatifs au service à la clientèle ;
6. Établir, appliquer et faire respecter les politiques et procédures du service à la clientèle ;
7. Assurer le bon fonctionnement et la qualité des opérations;
8. Assurer un service à la clientèle irréprochable ;
9. Analyser la saison touristique et les méthodes de travail de l'organisation et formuler, dans un rapport annuel, les recommandations afin d'optimiser ces dernières.

Gestion des ressources et service à la clientèle :

1. S'assurer de l'utilisation optimale de toutes les installations et voir à en maximiser la rentabilité ;
2. S'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service, gérer et traiter les plaintes ;
3. Assurer les commandes et le suivi de l'inventaire des articles promotionnels et produits de dépannage ;
4. Produire tous les rapports nécessaires aux procédures de gestion.



Commercialisation/vente

1. Au besoin, participer à des activités de relation publiques;
2. Contribuer au développement d'outils de vente et de forfait.

Tout autre mandat connexe ou tâche requise.

EXIGENCES À L'EMBAUCHE ET COMPÉTENCES REQUISES :

- Formation en vente, tourisme et/ou administration;
- Expérience dans un poste similaire;
- Avoir une bonne connaissance de l'informatique, du traitement de texte et de données;
- Bilinguisme, Facilité de communication, Entregent;
- Autonome, Dynamique, Entrepreneur;
- Excellente capacité rédactionnelle en français (anglais un atout);
- Maîtrise de la langue anglaise orale et écrite (bilingue).

PROFIL RECHERCHÉ:

- Autonomie, sens des responsabilités et de l'organisation;
- Bonne gestion du temps et du stress;
- Sens de l'initiative, leadership;
- Excellente capacité de communication, entregent et diplomatie;
- Capacité à gérer du personnel;
- Attitude positive et aptitude à travailler en équipe;
- Dynamisme, créativité et polyvalence;
- Honnêteté.

- CONDITIONS DE TRAVAIL:

- Poste saisonnier à temps plein; 35-40h par semaine
- Rémunération à l'embauche : selon les politiques salariales en vigueur au sein de l'entreprise;

Bien vouloir transmettre votre candidature (lettre d'intention et cv) à l'attention **de Mme Rébecca Tremblay, au plus tard le 9 mars 2017 16h.** Seules les personnes convoquées en entrevue seront contactées.

Parc Aventures Cap Jaseux
250, chemin de la Pointe-aux-Pins C.P. 1058
Saint-Fulgence (Québec) GOV 1S0
rebecca.tremblay@capjaseux.com