

<b>Numéro de poste : 15-040A</b>	<b>Nombre de postes à combler : 2</b>
<b>Préposé au service à la clientèle SENIOR</b>	
<b>Titulaire du poste : à combler</b>	
<b>Mise à jour : le 20 mars 2015</b>	
<b>Supérieur hiérarchique</b> : Directeur de la réception et du service à la clientèle	
<b>Sommaire des responsabilités</b>	
<p>Sous l'autorité du directeur de la réception et du service à la clientèle, le préposé au service à la clientèle senior est appelé à répondre à toutes les demandes du département de service à la clientèle (réservations, hébergement, activités de courte durée, etc.). Il informe et oriente les visiteurs de <i>Cime Aventures</i> avant, pendant et après le processus de vente et de réservation. Il vend les produits de location et d'aventure sur le site (activités, camping, hébergement, spa, restauration et forfaits) ainsi que tous les autres produits et services mis en marché par <i>Cime Aventures</i>. Il recueille également les commentaires et plaintes des visiteurs. Au besoin, il réfère des cas à son supérieur en poste. De plus, sur demande, il effectue toutes autres tâches connexes pouvant relever de cet emploi.</p>	
<b>Tâches et responsabilités principales</b>	
<p>Le préposé au service à la clientèle senior doit suivre les procédures et politiques en place dans la pratique de ses tâches et dans l'application du code d'éthique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueillir les visiteurs et répondre aux demandes de renseignements des visiteurs concernant les produits, les services, les activités, la programmation, la tarification, les attraits touristiques de la région, etc;</li> <li>▪ Entrer au système de <i>Resmark</i>, les réservations téléphonique et en personne selon les procédures de réservation de chacune des activités;</li> <li>▪ Au besoin, effectuer des recherches pour pouvoir répondre aux demandes de renseignements;</li> <li>▪ Lorsqu'il n'est pas en mesure de donner le renseignement demandé, il met le visiteur en contact avec un employé en mesure de répondre à la demande;</li> <li>▪ Diriger et orienter les visiteurs à l'intérieur du site;</li> <li>▪ Enregistrer les commentaires et suggestions émis par les visiteurs ou leur remettre une fiche de commentaires;</li> <li>▪ Lors d'une demande d'annulation par un client, prendre la situation en charge et appliquer les politiques d'annulation en vigueur;</li> <li>▪ Effectuer les opérations courantes dans le module de réservation <i>Resmark</i> notamment au niveau des changements de tarifs, des changements de disponibilité, des ajout de messages importants (pré-réservation), des résolution de problèmes reliés au système, de la formation continue des employés sur le système de réservation et ses fonctionnalités, des remboursements et des réservations de groupe;</li> <li>▪ Proposer des solutions innovatrices pour améliorer l'efficacité, l'ergonomie et faciliter les processus de réservation.</li> <li>▪ Recevoir les plaintes des visiteurs. Lorsque le préposé n'est pas en mesure de traiter une plainte : <ul style="list-style-type: none"> <li>– acheminer la plainte au responsable concerné et informer le visiteur que sa plainte sera traitée;</li> <li>– ou mettre le plaignant en contact avec le responsable concerné.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Tâches Administratives</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lors de ses quarts de travail, il prend tous les dépôts pour les réservations dont il est responsable.</li> <li>▪ Il veille à ce que les inscriptions (chek-in) soient effectués selon les procédures en place : empreinte de la carte de crédit et signature de chaque client à son arrivée;</li> <li>▪ Il effectue les paiements en suivant les procédures internes;</li> <li>▪ Il balance sa caisse à la fin de son quart de travail en révisant les rapports de dépôt et balance due et dépose le rapport de caisse à l'endroit désigné;</li> <li>▪ Lorsqu'une livraison est effectuée à l'accueil, il vérifie cette dernière avant de signer la réception de la marchandise et dépose la facture à l'endroit désigné.</li> </ul>	

### **Opérations journalières**

- Il effectuer les paiements en suivant les procédures internes;
- Il balancer la caisse à la fin de son quart de travail et remet le rapport de caisse au directeur du service à la clientèle;
- Il procède à l'ouverture ou à la fermeture de l'accueil (lorsque applicable) selon les procédures d'ouverture et fermeture;
- Il consulte la planification de la journée au début du quart de travail;
- Il termine sa journée de travail en rangeant son poste de travail;

### **Compétences et pré-requis**

- La connaissance du milieu récréotouristique est un atout;
- 1 à 3 ans d'expérience dans un poste de service à la clientèle;
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais parlés et écrits (maîtrise fonctionnelle pour l'anglais écrit);
- Connaissance des logiciels de la suite *Microsoft Office* et connaissance des méthodes de recherche sur Internet;
- Hâbiletés en communications orale et écrite;;
- Aptitude à établir un bon contact avec la clientèle;
- Aptitude à travailler en équipe;
- Diplomatie et capacité de résolution de problèmes;
- Présentation soignée et tenue vestimentaire conforme aux politiques de notre organisation.

### **Conditions spécifiques de travail**

- Poste saisonnier du début juin à la mi-septembre;
- Horaire variable selon la période de la saison;
- Rémunération : selon la politique en vigueur