

Notre mission : Ensemble, faisons vivre la rivière Bonaventure et son territoire à travers des expériences qui éveillent l'appartenance, le respect et une rentabilité durable. Au sein de l'équipe, les valeurs d'excellence, de cohérence et de plaisir à travailler sont prioritaires.

SOMMAIRE DE L'EMPLOI

Au sein de l'équipe du service à la clientèle, le·la préposé·e au service à la clientèle est appelé à répondre aux demandes du département de service à la clientèle (réservations des hébergements et activités). Il.Elle informe et oriente les visiteurs de Cime Aventures avant, pendant et après le processus de vente et de réservation. Il.Elle vend les produits de location et d'aventure sur le site (activités, camping et prêts-à-camper) ainsi que tous les autres produits et services mis en marché par Cime Aventures. Il.Elle recueille également les commentaires et plaintes des visiteurs. Au besoin, il.elle réfère des cas à la personne responsable de son comité organisationnel. Sur demande, il.elle effectue toutes autres tâches connexes pouvant relever de cet emploi.

ÉQUIPEMENTS ET OUTILS DE TRAVAIL

- Ordinateurs, tablettes et téléphone fixe;
- Logiciel de réservation et paiement;
- Logiciel de courriel et de clavardage;
- Logiciel de communication interne;
- Produits boutiques et inventaires;
- Imprimante;
- Poste d'accueil et installations physiques : breakers, infirmerie, portes, lumières.
- Équipements nautiques en location.

Les équipements et outils de travail fournis par Cime Aventure sont sous sa responsabilité et doivent être maintenus en bon état.

EXIGENCES

- Maîtrise du français parlé et écrit, anglais fonctionnel parlé et écrit;
- Connaissance des logiciels de la suite Microsoft Office et connaissance des méthodes de recherche sur Internet;
- Habilités en communications orale et écrite;
- Empathie, courtoisie, enthousiasme;
- Aptitude à travailler en équipe;
- Diplomatie et capacité de résolution de problèmes;
- Connaître le milieu récréotouristique est un atout;
- De l'expérience préalable en service à la clientèle est un atout;
- Présentation soignée et tenue vestimentaire conforme aux politiques de notre organisation.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Programme d'accueil et d'intégration à l'entreprise;
- Formation "in situ" pour le rôle et responsabilités;
- Travail extérieur et intérieur peu importe les conditions météorologiques;
- Culture d'entreprise saine, qui valorise la santé, la sécurité et le bien-être au travail;
- Esprit de communauté entre les membres de l'équipe.

SALAIRE MINIMUM ET MAXIMUM

18,60\$ / H

22,73\$ / H

QUARTS DE TRAVAIL

Quarts de travail variés, n'excédant pas 8h00 de travail, entre **7H00 et 22H00**.

NOTE : Les quarts de travail peuvent varier selon le moment de la saison et les besoins de l'entreprise.

PROCESSUS DE TRAVAIL

Service à la clientèle :

- Accueille les visiteurs et répond à leurs demandes de renseignements;
- Entre au système de réservation, les réservations téléphoniques et en personne selon les procédures de réservation de chacune des activités et des hébergements;
- Au besoin, effectue des recherches pour pouvoir répondre aux demandes de renseignements;
- Si nécessaire, met le visiteur en contact avec un.e membre de l'équipe en mesure de répondre à la demande;
- Dirige et oriente les visiteurs à l'intérieur du site à l'aide de la carte;
- Enregistre les commentaires et suggestions émis par les visiteurs dans le système de communication interne prévu à cet effet;
- Lors d'une demande d'annulation, explique et applique les politiques de l'entreprise;
- Reçoit et traite les plaintes des visiteurs. Au besoin, met le plaignant en contact avec le superviseur en service concerné.

Responsabilités administratives :

- Lors de ses quarts de travail, prend tous les dépôts pour les réservations effectuées;
- Effectue les paiements en suivant les procédures internes;
- Balance la 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;
- Lors d'une livraison, vérifie l'inventaire, signe le coupon et dépose la facture dans le bac désigné;
- Procède à l'ouverture ou à la fermeture de l'accueil en suivant les procédures en place;
- Termine son quart de travail en rangeant et désinfectant son poste de travail.

Communications :

- Prend connaissance des communications journalières du département et en fait l'application immédiate;
- Transmet sans délai les informations nécessaires au département concerné pour le bon fonctionnement de l'entreprise (bris et réparations nécessaires, équipements ou fourniture manquants, comportement inapproprié, etc.);
- Si les tâches ou les échéances demandées excèdent les capacités en termes de temps, compétences ou autorité, communique immédiatement avec le responsable en poste afin de remédier à la situation.