

Coordonnateur de l'expérience client

Sommaire du poste

Le coordonnateur à l'expérience client de la Base de plein air Air-Eau-Bois est chargé de diriger l'équipe de l'expérience client et de superviser les départements. Il ou elle est responsable d'assurer une expérience exceptionnelle à chaque point de contact avec nos clients, que ce soit pour la location d'hébergements insolites, de camping, d'équipement, et les accueils de groupes. Ce rôle implique la gestion des horaires de travail, l'amélioration des processus d'interaction avec les clients et le maintien des normes élevées de service à la clientèle.

Responsabilités spécifiques

Administration :

- Superviser et encadrer l'équipe de l'expérience client, en assurant une formation continue et un soutien efficace.
- Établir et gérer les horaires de travail de l'équipe pour garantir une couverture optimale et un service fluide.
- Promouvoir un esprit d'équipe afin d'optimiser l'efficacité et la qualité du travail effectué.
- Participer à la sélection, le plan de développement des employés et voir à la gestion de la performance pour son équipe.
- Répondre aux demandes de renseignements reçues par téléphone et par courriel. Transférer les messages et appels / courriels aux personnes responsables.
- Effectuer la mise en œuvre des politiques internes et externes de l'organisme.
- Comptabiliser des statistiques, données ou autres renseignements.
- Commander et tenir l'inventaire des fournitures de cantine et fourniture de bureau.
- Rédiger les contrats de groupes, et faire les horaires d'activités des différents groupes.
- Planifier et organiser les groupes avant l'arrivée et durant le séjour.
- Faire le lien entre la cuisine et l'équipe de ménage pour les besoins des différents groupes.
- Assurer le bon accueil et le déroulement des groupes.

Service à la clientèle :

- Accueillir les visiteurs de façon courtoise.
- Fournir de l'information sur les services de l'entreprise, au téléphone ou en personne.
- Informer le client des différentes politiques (annulations, garanties, restrictions, exigences particulières, etc.).
- Offrir les différentes possibilités à la clientèle d'activité ou d'hébergement sur la base de plein air.
- Recevoir les plaintes de la clientèle et transférer l'information à la direction générale.

Informatique :

- Maîtriser la Suite Microsoft Office, le système informatique reservotron (PMS) et Amilia (CRM) pour entrer, modifier, annuler, créer des réservations.

Finances :

- Effectuer l'ouverture et la fermeture de la caisse.
- Préparer les dépôts.
- Enregistrer les ventes.
- Faire le suivi des comptes à recevoir, non payé. S'assurer de bien avoir tous les éléments requis pour compléter les dossiers.

Autres :

- Respecter les règles et normes de la Base de Plein Air Air-Eau-Bois.
- S'assurer du respect des consignes de santé et de sécurité et porter les équipements de protection individuelle appropriés.
- S'assurer d'utiliser les équipements de protection individuelle et les entretenir selon les recommandations.
- Promouvoir l'image de l'organisation.

Compétences et qualifications

Formations académiques et professionnelles :

- Diplôme d'étude secondaire (obligatoire).
- Diplôme en gestion hôtelière (souhaité).

Expérience de travail :

- Gestion du personnel : 2 ans (obligatoire).
- Service à la clientèle : 5 ans (obligatoire).

Compétences techniques :

- Excellentes compétences en communication écrite ou verbale.
- Aptitude à résoudre des problèmes et gérer des conflits.
- Capacité à travailler de manière autonome et en équipe.
- Sens de l'organisation et capacité à gérer plusieurs tâches de manière simultanément.

Habiletés informatiques :

- Maîtrise la Suite Microsoft Office (obligatoire).
- Reservotron.com (souhaité).
- Amilia.com (souhaité).

Langues :

- Français et anglais (obligatoire).

Conditions de travail

- Poste à temps plein avec heures variées selon les besoins de l'entreprise.
- Travail présentiel avec possibilité de télétravail selon les besoins de l'organisme.
- Possibilité d'être logé et nourri.
- Salaire à partir de 19\$/h selon l'expérience du candidat.