



Préposé service à la clientèle

Statut : Syndiqué – Partiel
Service : Expérience de l’invité
Division : Division 1

Affichage interne : #13
Du 26 au 2 octobre 2019

.....

Description du poste
Le titulaire effectuera les tâches reliées aux activités du service à la clientèle afin de promouvoir et d’offrir le meilleur service possible à tous nos visiteurs.

- Principales responsabilités**
- Répondre aux demandes d’informations des skieurs, les orienter et les accueillir tant à l’intérieur qu’à l’extérieur;
 - Informer la clientèle sur les activités et les promotions; Recevoir et répondre aux plaintes, aux commentaires et/ou aux suggestions;
 - Fournir aux autres départements une présence et une aide très temporaires durant les périodes d’achalandage;
 - Vendre et émettre des passes de saison et en faire l’entrée à l’informatique; Faire les envois postaux relatifs aux passes de saison;
 - Fournir et s’assurer que les fournitures pour les skieurs ne manquent pas (cartes de pistes, mouchoirs, etc.);
 - Transmettre et mettre à jour les rapports de conditions de ski, de météo et des informations du jour;
 - Aider au niveau des événements spéciaux (promotion, radio, courses, etc.);
 - Gérer les casiers jours : entretien, collecte d’argent, clés, etc. (350 casiers); Gérer le vestiaire de type « bag check »;
 - Gérer les objets perdus et trouvés : remise et collecte des objets, registre des objets, envois postaux des objets à retourner, collecte dans les autres départements des objets trouvés;
 - Recevoir les appels téléphoniques et faire du télémarketing afin de promouvoir les ventes de passes de saison;
 - Seconder le superviseur dans la coordination de certaines tâches;
 - Être une ressource pour les membres de l’équipe au niveau de la formation et des procédures;
 - Effectuer toute autre tâche pouvant lui être assignée par son supérieur et nécessaire au bon fonctionnement de son département et de la Station.

- Compétences, habiletés et qualités requises**
- Secondaire V ou l’équivalent;
 - Minimum d’un an d’expérience pertinente;
 - Bilinguisme au niveau de l’écrit;
 - Bonne connaissance de l’anglais parlé;
 - Bonne connaissance des logiciels Word, Excel;
 - Connaissance RTP serait un atout; Connaissance des produits Tremblant serait un atout;
 - Remplir les exigences physiques reliées au poste;
 - Test requis avec note de passage de 70% (ne pas avoir échoué le test dans les six derniers mois);
 - Dynamisme, entregent et présentation soignée; Capacité d’opérer sous pression avec sang-froid et courtoisie;
 - Habileté élevée dans la communication; Démontrer des aptitudes marquées pour l’accueil et le service à la clientèle.
- Horaire (à titre informatif seulement – peut varier selon les besoins opérationnels);**
- Jusqu’à 32 heures/semaine, de jour ou de soir, pouvant inclure les fins de semaine.

Taux horaire – Classe salariale 7

Probation	A	B	C
17,24 \$	19,04 \$	20,84 \$	22,82 \$

Les candidats **internes** doivent postuler via leur portail-employé Ultipro.

Si l’échéance de l’affichage interne survient un samedi, un dimanche ou un jour férié, elle est reportée au jour ouvrable suivant.



NOUS CRÉONS DES EXPÉRIENCES DE MONTAGNE
MÉMORABLES EN PROPAGEANT NOTRE JOIE DE VIVRE

Intégrité
Collaboration
Performance
Environnement
Plaisir