

Poste: Assistant(e) gérant(e) par intérim pour le Centre d'Activités

Le rôle de l'assistant gérant est de s'assurer que le processus de réservations et que le service à la clientèle correspondent aux normes établies par la compagnie. Les tâches de l'assistant gérant incluent la formation, l'encadrement et le soutien du personnel, ainsi que de remplacer le gérant lors de ses journées de congé et d'aider dans diverses tâches administratives.

Travailler en tant que *coordonnateur de réservations* fait également partie intégrante du poste. L'assistant gérant doit être aussi près que possible du processus de réservation et du personnel de réservations. Il est attendu que l'employé soit au poste de coordonnateur de réservations lors des moyennes et hautes saisons, ainsi que lorsqu'il est nécessaire de remplacer les agents de réservations.

Compétences et qualités requises :

Excellent sens de l'organisation, efficace, travailleur acharné.

Capacité à suivre des procédures de façon constante et précise.

Leadership et capacité de travailler en équipe requis.

Capacité de multitâches.

Bonne connaissance de Microsoft Excel.

Expérience dans l'utilisation de logiciels web (de tout genre)

Capacité à travailler efficacement avec les autres et à communiquer clairement, par écrit, dans les deux langues.

Bilingue.

Disponible à travailler les fins de semaine.

Description du poste:

Temps plein, permanent.

- Former le personnel de réservations sur les produits, procédures, systèmes et service à la clientèle (formation initiale, capsules de formation hebdomadaires, formation saisonnière du personnel en place ou lorsque nécessaire, écouter activement le personnel lorsqu'il s'adresse aux invités pour identifier les formations nécessaires).
- Encadrer le personnel de réservations sur les processus et le service à la clientèle.
- Soutenir, agir comme personne-ressource auprès du personnel de réservations dans l'exercice de leurs fonctions. Par exemple, répondre aux questions, gérer les situations aggravantes, etc. (gérer les listes de tâches hebdomadaires, les suivis, monitorer les communications par courriel avec les invités).

- Ressources humaines; avec le gérant, responsable de l'embauche du personnel de réservations.
 - Processus de travail; mise à jour des procédures, modification des procédures de réservations, création de nouvelles procédures (les changements de processus se font avec l'accord du gérant et des autres départements).
 - Effectuer différentes tâches administratives requises par le gérant, telles que la production de rapports, ou l'élaboration ou le maintien de procédures (incluant : rapports de réconciliation avec des revendeurs ou agences de voyage en ligne, gestion de groupes de 20 et plus en l'absence du gérant, tours de familiarisation en l'absence du gérant).
-

Position: Assistant Manager-interim for The Activity Centre

The *Assistant Manager* position ensures that our reservations and customer service are provided according to company standards. This position provides training, coaching, and support to reservation staff in-season, replaces the Manager on their days off, and helps him/her with various administrative tasks.

An important part of this position will be to also work as a *Reservation Coordinator*: This employee needs to be close to the reservation process and the reservation staff. They will be expected to be a reservation coordinator in medium to peak times and replace reservation agents as required.

Required skills and attributes:

- Very good organizational abilities, efficient, hard-working.
- Ability to follow a procedure consistently, and accurately.
- Leadership and teamwork abilities are required.
- Ability to multi-task.
- Good knowledge of Microsoft Excel
- Experienced in using web based software (of any kind).
- Work effectively with others, and communicate clearly, in writing, in both languages.
- Bilingual
- Happy to work weekends.

Job description Assistant Manager:

Full time, permanent.

- Train reservation staff on products, procedures, systems, and guest service (initial training, weekly training capsules, re-training of current staff seasonally or as needed, active listening to trained staff speaking to guests to identify areas in need of training)

- Coach reservation staff on reservations process and guest service.
- Support; act as a resource for reservation staff as they perform their duties, for example answering questions, handling escalated situations, etc.. (managing weekly task list, follow-up list, monitor email communications with guests)
- Human resources; along with Manager, responsible for hiring reservation staff.
- Work process; updating procedures. Modifying reservation procedures. Creating new procedures (process changes need to be agreed with managers and other departments)
- Perform various administrative tasks required by the Manager such as reporting, or building and maintaining procedures (including; reconciliation reports with resellers and online travel agencies, groups of 20+ in managers absence, familiarization tours in managers absence).