

DESCRIPTION DE FONCTIONS

Titre du poste : PRÉPOSÉ À L'ACCUEIL Baie-des-Sables	Supérieur immédiat	Responsable des services à la clientèle et administratifs
	Nature du poste	Surnuméraire
	Horaire	Variable
	Personnel supervisé	Aucun

Raison d'être du poste

Sous la supervision de la personne responsable des services à la clientèle et administratifs, la personne accueille, informe et répond aux clients en regard des services et des activités offertes à la station touristique Baie-des-sables. Selon la saison, elle voit au bon fonctionnement du dépanneur, s'occupe des activités de la billetterie, des services de location d'équipements et des cours. Elle réalise aussi des tâches de nature administratives reliées à ces activités.

Profil de compétences :

a) Formation et expériences

- Diplôme d'études secondaires complété et réussi;
- Expérience d'une (1) année à des activités en lien avec des services à la clientèle ou en vente, idéalement acquise dans le secteur touristique;

b) Connaissances spécifiques

- Connaissances générales des applications informatiques (MS Office et Internet);
- Connaissance des procédures de réservation informatisées constitue un atout;
- Maîtrise de la langue anglaise (niveau intermédiaire).

c) Compétences organisationnelles et spécifiques

- Sens du service public et de l'éthique;
- Capacité à travailler sous pression tout en maintenant une qualité du travail et l'atteinte des résultats;

- Capacité à faire preuve d'initiative dans l'exécution de son travail;
- Habilités pour les communications interpersonnelles;
- Capacité à travailler en équipe;

Responsabilités générales

Volet accueil

- Responsable de l'ouverture et de la fermeture du poste de l'accueil selon l'horaire établi;
- Répond aux demandes de renseignements des visiteurs concernant les services, les activités, les tarifs et, de manière plus générale, les attraits touristiques de Baie-des-sables et la région;
- Effectue les réservations pour les différentes formes d'hébergement offert, à partir du système d'information Réserve Pro, ainsi que les espaces pour les quais. Elle perçoit les montants selon le mode de paiement privilégié par le client;
- Accueille les clients, valide les réservations et les soldes dus. Elle émet la carte d'accès magnétique pour la durée du séjour ou remet les clés. Elle dirige le client vers l'emplacement réservé.
- Contrôle les admissions au terrain de camping et perçoit les frais d'entrée pour les visiteurs du site, selon les tarifs établis.
- Renouvelle et maintient les inventaires de matériel d'information touristique.
- Fournit les statistiques relatives à la fréquentation de la clientèle à partir du système d'information.
- Effectue la location des vélos et des casques. Elle fait compléter les formulaires prévus, encaisse les frais de location et rend disponible l'équipement selon les spécifications du client. Elle peut également compléter les formalités administratives pour la location d'équipements nautiques.
- Collecte les frais pour les vignettes « plage », « visiteur saisonnier » et « saisonnier » et les appose.

Volet dépanneur

- Participe périodiquement à la préparation des commandes de marchandises avec la personne responsable des services à la clientèle et administratifs.
- Reçoit les marchandises au moment de la livraison. Elle s'assure des quantités et de la qualité en fonction de la commande effectuée et du bon de livraison.
- Procède à l'étiquetage des produits en fonction de la liste de prix.
- S'assure de l'étalage des marchandises sur les tablettes et les frigos selon les standards établis et voit au maintien des présentations en tout temps.
- Effectue les ventes, enregistre les achats sur la caisse enregistreuse et encaisse le montant des ventes.
- Veille à faire respecter les lois concernant la vente de certains produits (ex. : alcool, cigarettes).
- Dispose régulièrement des produits périmés selon la date, la nature du produit et la méthode de disposition prévue.
- À la fin de son quart de travail, balance sa caisse et prépare le rapport et son dépôt qu'elle remet à la personne responsable des services à la clientèle et administratifs selon la procédure établie.
- Reçoit et compile les rapports de caisse des différents secteurs d'activités. Prépare un dépôt consolidé qu'elle remet à la personne responsable des services à la clientèle et administratifs.

Volet billetterie

- Répond aux demandes de renseignements par téléphone ou en personne et informe les clients sur les différentes promotions, forfaits, prix d'accès et conditions des installations.
- Enregistre les ventes pour les billets d'accès aux sites sur la caisse enregistreuse et perçoit les paiements. Elle émet les laissez-passer avec l'équipement prévu à cet effet.
- Guide et oriente les clients sur les différentes installations du site.
- Prend les réservations pour les groupes et prépare l'accueil (équipements, billets, facture).

Volet location d'équipements

- Accueille les clients et les renseigne sur les possibilités de locations et les tarifs. Elle fait compléter le formulaire de location.
- Propose les équipements adéquats en fonction de l'activité choisie. Elle effectue les ajustements nécessaires selon les caractéristiques physiques du client.
- Explique aux clients les techniques d'utilisation des équipements, au besoin.
- Perçoit les frais de location et enregistre la transaction sur la caisse enregistreuse.
- Enregistre et vérifie les équipements lors du retour. Facture les bris au client, s'il y a lieu, selon la charte des coûts établie.
- Effectue l'entretien ou les réparations mineures nécessaires aux équipements, s'il y a lieu. Elle signale à la personne responsable des services à la clientèle et administratifs l'équipement en mauvais état ou hors d'usage.
- Prépare le rapport de fin de journée.

Volet - cours et formations

- Prend les réservations pour les cours et formations offerts sur place ou par téléphone.
- Coordonne les demandes avec la disponibilité des personnes monitrices en les contactant selon le mécanismes prévus.
- Au moment du cours et de la formation, préalablement à l'activité, fait compléter le formulaire de décharge;

Volet - Autres :

- Accueil et traite les insatisfactions et les plaintes de la clientèle. Elle réfère à la personne supérieure celle qui dépasse son mandat.
- Effectue l'entretien ménager de l'accueil et du dépanneur ainsi que de la salle de bain
- Participe aux réunions où sa présence est requise
- Toutes autres tâches connexes

Responsabilités générales

- Voit à l'application en tout temps des principes de prévention en santé et sécurité du travail au sein de sa direction;
- Adopte des techniques et pratiques sécuritaires de travail et porte les équipements de protection requis, s'il y a lieu;

Approbation:

Lu et approuvé

Marc-André Bédard

Directeur général adjoint – plein air et nautisme

Date d'élaboration : juin 2012

Date de révision : février 2018