



**OUVERTURE DE POSTE**  
**AGENT SERVICE CLIENT – TEMPS PARTIEL**  
**(1 poste)**

**Le contexte**

Situé en plein cœur du Parc national du Mont Orford, Jouvence se caractérise par la beauté de son site qui en fait un endroit unique au Québec. Jouvence, c'est l'hôtellerie réinventée. Au rythme de vos besoins, Jouvence vous propose quatre sites, répartis sur un vaste domaine : La petite Auberge, Le Centre de Villégiature, Le Hors-Piste et D'Jouv.

Jouvence fait aussi sa marque par l'aspect distinctif de son accueil ; tout son personnel dévoué, attentif et plus qu'imaginatif se soucie de la satisfaction de ses visiteurs. La magie de Jouvence, c'est aussi une équipe d'accueil qui se distingue par son service hors du commun, la satisfaction des clients et son professionnalisme. Une équipe chaleureuse qui répond aux attentes de tous. Un centre de villégiature souple et polyvalent, Jouvence propose des séjours adaptés à des clientèles diversifiées, c'est-à-dire des familles, des entreprises, des groupes scolaires, des groupes sportifs et des groupes jeunesse.

**Sommaire des responsabilités**

Sous la responsabilité de la Superviseure du service client, l'agent service client a comme principales tâches (non limitatif) :

**Réservation**

- Répondre aux appels téléphoniques et aux demandes en ligne des clients
- Préciser les besoins du client et ouvrir son dossier
- Proposer des forfaits et des plus-values
- Confirmer, modifier ou annuler une réservation de séjour par l'entremise des logiciels de réservations
- Responsable de l'audition
- Responsable du cahier de route des réservations

**Arrivée et départ de la clientèle**

- Accueillir les clients à leur arrivée, vérifier les données de la réservation et proposer des services complémentaires
- Obtenir des garanties de paiement
- Assigner les chambres, remettre les clés et fournir aux clients les renseignements utiles sur l'établissement
- Vérifier la satisfaction des clients qui quittent
- Finaliser la facture, faire approuver les frais de séjour, percevoir le paiement et remettre une copie de la transaction au client
- Offrir d'effectuer d'autres réservations
- Présenter les articles de la boutique
- Réaliser les rapports comptables pour fermer les caisses

**Service à la clientèle**

- Promouvoir les services de l'établissement, les attraits touristiques et les différentes activités de la région
- Répondre aux demandes des clients
- Toutes autres tâches connexes

## **Qualités et compétences**

- Excellent communicateur, aptitudes en vente et service à la clientèle
- Professionnalisme, courtoisie, politesse, autonomie, entregent, sens de l'initiative
- Habilité à travailler en équipe, dynamique, polyvalent et détenir un bon sens de l'organisation
- Tolérance au stress.

## **Compétences et qualifications**

- DEC et un an d'expérience pertinente
- Expérience pertinente en hôtellerie, en vente et au service client
- Connaissance des logiciels Word, Excel et Hotello
- Maîtrise de la langue française et anglaise à l'oral et à l'écrit

## **Conditions de travail**

Horaires : Travail à horaire variable, disponible jour, soir, et fin de semaine

Nombre d'heures : Jusqu'à 15 heures par semaine, selon la saison.

Salaire : À discuter selon expérience et grille salariale en vigueur

Statut : Syndiqué

**Date d'entrée en fonction** : Dès que possible

**Les candidatures doivent être acheminées par courriel ou par fax à :**

Ressources humaines

[rh@jouvence.com](mailto:rh@jouvence.com)

Fax : 450-532-3140

Note : Seuls les candidats retenus seront contactés.

Note : Le masculin inclut le féminin et a pour seul but d'alléger le texte.