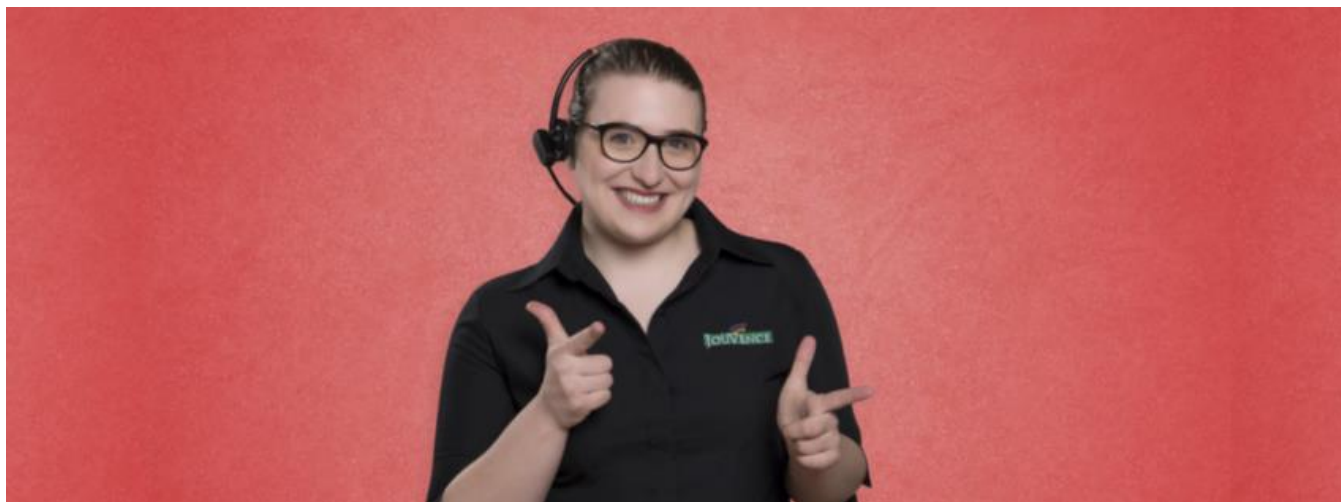


## **AGENT SERVICE CLIENT (1 POSTE PERMANENT)**



### **Sommaire des responsabilités**

Sous la responsabilité du Superviseur 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 les dossiers;
- Proposer des forfaits et des plus-values;
- Confirmer, modifier ou annuler une réservation de séjour par l'entremise des logiciels de réservations;
- Procéder à 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 au client 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;
- Habileté 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, la personne doit être disponible jour, soir, et fin de semaine.

Salaire : De 17.06\$ à 21.34 \$ de l'heure (selon expérience).

Statut : syndiqué, permanent.

Ce poste inclut les avantages suivants :

- Vacances
- Congés fériés
- Congés mobiles
- Congés maladie
- Régime d'épargne-retraite
- Assurances collectives

Le centre de villégiature est un environnement de travail exceptionnel, offrant la possibilité de pratiquer plusieurs activités de plein air sur le site (voile, kayak, canot, « paddle board », « fat bike », randonnée pédestre, ski de fond, etc.). Les employés peuvent emprunter les équipements de plein air du site tout au long de l'année selon certaines conditions.

**Date d'entrée en fonction** : Dès maintenant

**Les candidatures doivent être acheminées par courriel aux Ressources Humaines : [rh@jouvence.com](mailto:rh@jouvence.com) ou par télécopieur : 450-532-3140**

Note : Seuls les candidats retenus seront contactés et le masculin inclut le féminin et a pour seul but d'alléger le texte.