



## **CORDONNATEUR DE SÉJOUR (1 POSTE – TEMPS PERMANENT)**



### **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 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 de coordination qui se distingue par son service hors du commun, la satisfaction des clients et son professionnalisme. Un centre de villégiature souple et polyvalent, Jouvence propose des séjours adaptés à des clientèles diversifiées, c'est-à-dire des familles, des corporations, des groupes scolaires, des groupes sportifs et des groupes jeunes.

### **Sommaire des responsabilités**

Sous la responsabilité du directeur des ventes et marketing. Il sera le maître d'œuvre du séjour pour lequel il est mandaté. Il contribue à la réussite des séjours à trois niveaux : la préparation des séjours, l'accueil / coordination terrain des groupes et le développement des produits. Il travaillera pour les séjours de formation, de réunion et de loisirs (événements familiaux, mariage, occasions spéciales). Il devra s'assurer de rencontrer les moyennes allouées par groupe en vigueur.

#### **1. La préparation des séjours**

- Assurer les communications organisationnelles avec les clients et au besoin être disponible pour des rencontres en personne, sur le site de Jouvence.
- Bien comprendre les paramètres de l'évènement, reconnaître les attentes et les besoins des clients (niveau d'importance de la rencontre, nombre de personnes attendues, durée, budget alloué, profil des participants, etc.).
- Faire suite au cycle de vente et offrir tous les compléments possibles selon l'évènement, afin de maximiser les revenus. (upselling). Assurer des suivis accrus concernant la libération des blocs de chambres.

- Déterminer les menus, l'équipement nécessaire (audiovisuel ou autre), l'aménagement désiré, les besoins en animation, plateaux, etc. à partir des consignes des clients.
- Négocier les tarifs et les arrangements nécessaires avec les fournisseurs externes, lorsque nécessaires. (Toujours sous l'approbation du directeur).
- Voir à mettre en place les services et les activités complémentaires.
- Voir à l'aménagement des lieux et à l'installation des équipements nécessaires.
- Participer et animer les réunions d'organisation de travail (cct) avec les responsables de chaque secteur. Coordonner les opérations en lien avec les évènements.
- Transmettre les informations nécessaires à la réalisation des séjours au personnel et aux services concernés. Assurer la production des fonctions de groupes selon échéances prévues à cet égard.
- Coordination du planning; Gérer les plages de distribution des groupes, confectionner les plannings des années à venir avec précision et aux échéances prévues à cet égard. Assurer la précision des informations transcrites au planning.
- Lorsque possible, utiliser l'aide des agents d'accueil avec certaines tâches cléricales (Hotello, rooming, paiements, mises à jour...).
- Assurer la manipulation des dossiers, selon les protocoles en vigueur. (Se procurer les dossiers, lecture du dossier, onglet communication, fermer le dossier, suivis avec département des ventes...)

## 2. L'accueil / coordination terrain des groupes

- S'assurer du bon déroulement des activités de l'arrivée au départ des participants. En collaboration avec les autres chefs de secteurs et en démontrant une présence aux moments opportuns.
- Parfois assurer l'aide nécessaire aux agents d'accueil, afin d'offrir la meilleure qualité d'accueil possible.
- Assure une bonne communication auprès de tous les participants, afin de bien annoncer les particularités concernant chacun des secteurs (Allergies, restauration, nautique, libérations des chambres, massage...).
- S'assure que les services sont rendus tout au long du séjour, en coordonnant l'acheminement des demandes des clients.
- Déterminer et résoudre les problèmes pouvant surgir durant les activités et prévoir des plans en cas d'imprévus.
- Présente les personnes ressources des divers secteurs, selon les événements, aux responsables de groupe.
- Il n'est pas responsable de la qualité des services offerts dans les divers secteurs durant les séjours. Chacun des secteurs a un chef et ceux-ci sont responsables pour la qualité des services offerts dans leurs départements.
- Il est responsable de la qualité du déroulement des opérations durant les événements. Au besoin, gère les plaintes.
- Assurer la pleine satisfaction du client de manière à favoriser son retour éventuel.

## 3. Le développement de produit

- Au cœur de l'action, à l'écoute des clients, le conseiller aux groupes participera au développement des services et produits offerts aux clients.
- Parfois, faire visiter aux clients potentiels les infrastructures.
- S'assurer de l'utilisation optimale de toutes les installations et voir à en maximiser la rentabilité.
- Maintenir un lien serré avec le département des ventes et marketing.

#### 4. Autres mandats

- Au besoin, participe à la formation d'autres membres coordonateurs, à la demande des différents directeurs.
- S'assure de rencontrer les objectifs;
  - La moyenne en vigueur = 7.5hrs par groupe
    - Tout inclus
    - Mariage = 15hrs par groupe
- Toutes autres tâches connexes

### **Conditions de travail**

Horaires : Variable, jour, soir, fin de semaine

Nombre d'heures : 25 hrs / semaine

Salaire : Entre 21.32 \$ à 26.68 \$ de l'heure, selon l'expérience.

Statut : Permanent, syndiqué.

### **Qualités et compétences**

- Aptitudes pour le service à la clientèle;
- Excellent communicateur;
- 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.

### **Expérience et qualifications**

- DEC dans un domaine connexe;
- 3 années d'expérience pertinente en hôtellerie et en coordination de séjours;
- Connaissance et aisance en informatique;
- Connaissance des logiciels Word, Excel et Hotello;
- Connaissance de la réalité de Jouvence (un atout);
- Excellente connaissance du français et de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit.

**Date Affichage** : 2 au 16 novembre 2021

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

**Les candidatures doivent être acheminées par courriel :**

**Ressources humaines**

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

**Fax : 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.