

**Corporation Ski & Golf Mont-Orford  
OFFRE D'EMPLOI**

Titre du poste <b>Superviseur – Service Client</b>	Lieu de travail <b>Station de ski Mont-Orford</b>
# Concours <b>2020-01-SC</b>	Date de début d'affichage <b>24-01-2020</b>
Statut d'emploi : <b>Saisonnier – Temps plein Semaine et fins de semaine</b>	Date de fin d'affichage

**LES FONCTIONS**

Sous la supervision du Directeur Expérience Client, les principales fonctions du rôle du superviseur Services Client sont de :

- Bien secondar et représenter le Directeur Expérience Client au comptoir de service à la clientèle et billetterie;
- Assurer la formation et la supervision de l'équipe d'Agent service à la clientèle afin d'atteindre et même de dépasser les objectifs de la Corporation et d'offrir une expérience client au-delà des attentes de la clientèle;
- Aller au-devant, cibler et répondre aux demandes des clients en personne, par téléphone et par courriel;
- Démontrer un désir d'aider et informer la clientèle sur les différents services offerts;
- Vendre les produits adaptés selon les besoins du client;
- S'assurer de la satisfaction du client dans le respect des politiques et des procédures en vigueur;
- Assurer la collaboration, la communication et les suivis auprès du Directeur Expérience Client.

**LES EXIGENCES**

- Un diplôme d'études collégiales en administration ou en gestion touristique;
- 5 ans d'expérience à titre de superviseur du service à la clientèle dans un milieu touristique;
- Connaissances et pratique des sports de glisse, des activités et du fonctionnement d'une station de ski;
- Aimer le public;
- Bonnes communications interpersonnelles autant en français qu'en anglais (parlé et écrit);
- Connaissances informatiques : De la suite bureautique MS Office, GOOGLE Drive et logiciel de ventes (Sirius et/ou Paradocs);
- Entregent, dynamisme, motivateur, autonomie, fiabilité, organisation des priorités et du travail d'équipe, bon jugement et communications adaptées à la clientèle;
- Capacité à travailler en équipe, à gérer le stress, à prendre des décisions et à résoudre des problèmes;
- Communications étroites et régulières avec le Directeur Expérience Client pour les mises à jour des activités.

Corporation Ski & Golf Mont-Orford souscrit aux normes d'équité en matière d'emploi. Le salaire offert sera déterminé en fonction des qualifications et des expériences.

---

**INSCRIPTION AU CONCOURS**

Pour soumettre votre candidature, SVP nous faire parvenir votre curriculum vitae par courriel à l'adresse suivante : [recrutement@orford.com](mailto:recrutement@orford.com)

Responsable : Annie Dubreuil / Directeur Expérience Client