

### 1 - MISSION

Assurer la qualité de l'accueil client pour garantir la satisfaction client par la commercialisation des produits de la société adaptés à ses attentes

### 2 - ORGANIGRAMME

Voir Livret d'Accueil

### 3 - CONTEXTE ORGANISATIONNEL

- Poste saisonnier
- Basé sur les 2 sites du Dévoluy – Mobilité intersites
- Organisation pour permettre une continuité du service

### 4 - PASSERELLES

- Référent point de vente, Responsable des Ventes et toutes autres fonctions administratives

### 5 - ACTIVITES PRINCIPALES

#### 5.1 *Accueil client « bien vendre »*

- Respecter et connaître le référentiel Accueil
- Accueillir, renseigner, conseiller et assister la clientèle
- Connaître parfaitement l'offre commerciale ainsi que le domaine skiable
- Ecouter le client
- Etablir une relation de confiance avec le client
- Informer les clients (Ouverture des pistes, Conditions météorologiques...)
- Proposer et vendre le bon produit
- Solliciter la satisfaction du client sur l'acte de vente
- Contribuer à apporter une image positive de la société
- Tenir son poste de travail et son environnement intérieur et extérieur propre
- Réserver un accueil irréprochable au client par sa tenue et son attitude
- Calmer et gérer les conflits clients

#### 5.2 *Technique*

- Assurer la vente de titres de transports aux tarifs et conditions en vigueur
- S'assurer que les éléments tarifaires sont à jour avant de vendre
- Respecter et connaître les documents de travail (les procédures, CGVU, CPVD, consignes responsables, arrêté municipaux, note de service, ...)
- Assurer la bonne tenue de la caisse (justificatifs gratuits, encaissement, fond de caisse, recette, remise journalière, ...)
- Vérifier et transmettre quotidiennement l'arrêté de la caisse (état, feuille de caisse, justificatifs)
- Être garant de l'exactitude de sa caisse
- Préparer le versement des recettes
- Être responsable des sommes et des stocks qui lui sont confiés.
- Organiser et entretenir l'environnement de son poste de travail (file d'attente, stock consommable, affichage à jour, fournitures, documents et information indispensables à son métier...)

- Assurer des fonctions de remplacement sur d'autres sites si nécessaire en étant mobile
- Assurer des tâches de bureau à la demande des responsables

### 5.3 Communication

- Rendre compte à sa hiérarchie de tout dysfonctionnement sur son domaine, tant au niveau technique qu'organisationnel et social
- Faciliter les relations avec l'équipe de travail et avec les autres métiers de l'entreprise

### 5.4 Qualité / Sécurité / Environnement

- Améliorer la performance de l'entreprise au travers des engagements règlementaires, environnementaux, satisfaction clients, normatifs
- Appliquer et faire appliquer le Système Management QSE
- Participer de façon active à l'amélioration continue du SM QSE
- Trier les déchets

## **6 - FORMATION / EXPERIENCE**

- BEP Ventes ou expérience équivalente
- Expérience de 1 à 3 ans de la vente auprès du grand public

## **7 - COMPETENCES**

### 7.1 Techniques

- Pratique de langues étrangères (anglais)
- Notions d'informatique
- Connaissance du domaine skiable

### 7.2 Humaines / Relationnelles

- Aptitude à communiquer
- Très bon relationnel interne / externe
- Réactivité/ Adaptabilité
- Travail en équipe

### 7.3 Compétences communes / transversales

- Relation Client / Sécurité / Degré d'adhésion au projet de l'équipe et de l'entreprise
- Technique (liées au métier) / Réactivité – Adaptabilité / Travail en équipe
- Connaissance des normes de travail

## **8 - NIVEAU DE REMUNERATION**

Voir grilles internes et accords en vigueur