Définition de fonction

Référent point de vente

1 - MISSION

Garantir la qualité de l'accueil client en coordonnant son équipe et en s'assurant que le client reste au centre des préoccupations.

Assurer les missions d'hôte de vente

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

- Responsable des ventes ou autres fonctions administratives (commercial, marketing, …..)

5 - ACTIVITES PRINCIPALES

5.1 Accueil client « bien vendre »

- Être garant de l'application des missions d'accueil client des hôtes de vente
- Être un relai aux hôtes de vente en cas de conflits clients
- Veuillez à la bonne maîtrise du respecter les documents de travail (les procédures, CGVU, CPVD, consignes responsables, arrêté municipaux, note de service, ...)
- Organiser et entretenir l'environnement du point de vente (file d'attente, stock consommable, affichage à jour, fournitures, documents et information indispensables à son métier…)

5.2 Gestion du point de ventes

- Appliquer et faire appliquer la réglementation, le règlement intérieur, les engagements normatifs, les procédures
- Veiller au bon comportement de son personnel
- Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise :
    - Qualité de service,
    - Sécurité du travail,
    - Environnement,
    - Technique métier,
    - Organisationnel
- Animer son point de vente de façon autonome et anticiper les situations
- Favoriser la coordination et l'entre aide entre les services

- Coordonner le travail du personnel et proposer les modifications de planning et de poste de travail
- Assurer la gestion et le suivi des heures de présence
- Favoriser le travail en équipe et savoir déléguer
- Animer l'équipe en développant la prise de responsabilités et le respect des engagements individuels et collectifs
- Garantir le maintien d'un bon climat social et relationnel dans son équipe et contribuer au bon relationnel inter service
- Contribuer de façon active à garantir la qualité de service afin d'améliorer la satisfaction des clients

5.3 Communication

- Rendre compte à sa hiérarchie de tout dysfonctionnement sur son domaine, tant au niveau organisationnel, social que technique
- Faciliter les relations avec l'équipe de travail et avec les autres métiers de l'entreprise
- Assurer le suivi de la performance de son secteur et communiquer à sa hiérarchie
- Communiquer avec son équipe et assurer la circulation des informations avec la direction

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

- Formation technique : BEP Ventes ou expérience équivalente
- 5 à 8 ans d'expérience de vente auprès du grand public

7 - COMPETENCES

7.1 Techniques

- Pratique des langues étrangères
- Connaissances en management
- Connaissances du milieu montagnard, du domaine, pratique du ski
- Maîtrise de l'informatique

7.2 Humaines / Relationnelles

- Aptitude à manager, organiser, communiquer et motiver les hommes
- Bon relationnel interne / externe
- Aptitude à résoudre des problèmes, proposer des améliorations et les formaliser

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