



HÔTE DE VENTE

Mission

L'hôte de vente vend les différents produits de la station. Il est responsable de l'organisation et du fonctionnement de la caisse qui lui est confiée. Il a une position d'interface entre l'entreprise et les clients et à ce titre, il doit donner une image positive de l'entreprise en informant et conseillant la clientèle. Il assure le premier niveau de gestion des aléas et litiges, effectue les opérations de reporting.

Fonctions et activités

Assurer l'organisation et le fonctionnement de la caisse :

- ✓ Préparer son poste de travail : fond de caisse, monnaie, consommables et documents divers, démarrage du logiciel, vérification imprimante, ...
- ✓ S'informer des conditions du domaine
- ✓ Veiller à la propreté de son matériel, de son poste, des locaux de la billetterie et des abords
- ✓ Proposer des améliorations techniques, d'organisation et de sécurité

Transmettre des informations :

- ✓ Informer les clients dans les files d'attente
- ✓ Répondre aux sollicitations des clients, par soi-même ou en renvoyant vers la personne compétente
- ✓ Informer et sensibiliser les clients à la sécurité sur les pistes
- ✓ Informer et conseiller les clients sur les produits en adéquation avec ses attentes
- ✓ Faire remonter toutes les informations nécessaires à sa hiérarchie
- ✓ Renseigner les documents en usage

Vendre :

- ✓ Vendre les produits de la station et de N'PY
- ✓ Encaisser les règlements
- ✓ Collecter tous les justificatifs nécessaires

Assurer le premier niveau de gestion des aléas et litiges

- ✓ Répondre au premier niveau de réclamations
- ✓ Diriger la personne vers la personne ou le service en charge de la gestion des litiges



Effectuer les opérations de reporting et contribuer à la gestion financière

- ✓ Réaliser la clôture de caisse, vérifier les comptes en suivant la procédure demandée, remettre sa caisse à la responsable et justifier les écarts éventuels,
- ✓ Collecter les données statistiques demandées
- ✓ Tenir à jour les feuilles de caisse
- ✓ Contrôler, classer et transmettre les justificatifs de gratuité et des différents modes de règlements

Veiller à l'observation de toutes les mesures de sécurité et de confidentialité

Participer aux enquêtes de satisfaction clients

Contrôler les titres de transport sur les RM