



OFFRE D'EMPLOI

CHEF DE SECTEUR ACCUEIL FRONT OFFICE (F/H) - CDI

La Direction Commerciale et Marketing de la **Compagnie du Mont-Blanc** (exploitation des domaines skiables et sites d'excursion en vallée de Chamonix) **recrute** un Chef de secteur Accueil Front Office F/H (statut Agent de Maîtrise) en **contrat à durée indéterminée à temps plein** suite à un départ à la retraite.

Mission

Sous l'autorité hiérarchique du Directeur Commercial et Marketing, vous êtes au quotidien chargé de la relation clients sur le terrain. Vous êtes garant d'un bon accueil clients et de la diffusion de la bonne information en temps réel.

Activités principales

Accueillir et informer les clients

- Assurer un accueil et une information de qualité dès l'arrivée des clients sur site.
- Etre le relais d'information entre le PC Accueil et l'équipe Accueil Front Office. Travailler en étroite collaboration avec les équipes sur site (Caisses ; Exploitation ; Pistes).
- Etre force de propositions dans l'amélioration des parcours clients. Repérer les axes d'amélioration, et être force de proposition dans l'évolution des actions et des outils.
- Veiller à la diffusion de la bonne information en temps réel sur les sites et autres panneaux d'informations.
- Remonter les dysfonctionnements à sa hiérarchie et aux directions d'exploitation dans un objectif d'amélioration de qualité de service.
- Gérer les situations complexes en relayant la bonne information aux clients (intempéries ; panne d'installations ; ...).

Manager son équipe

- Animer et gérer au quotidien l'équipe d'accueil Front Office sur les sites et domaines skiables au regard des objectifs fixés, en favorisant la cohésion, la motivation, la communication et l'implication du personnel.
- Veiller au maintien et au développement des compétences de son équipe.
- Etre garant de la formation au poste de travail de son équipe.
- Recruter le cas échéant le personnel qui sera placé sous sa responsabilité directe.
- Gérer le temps de travail de son équipe.
- Réaliser les entretiens d'appréciation et entretiens professionnels de son équipe.

Organiser les saisons

- Préparer et participer aux réunions de début de saison (Mobilité et logistique avec la mairie, la SNCF et Chamonix bus / Agents de parking avec les directeurs de site / Procédure de mise en place de la situation « intempéries » / Présentation de la saison aux sociaux pro / Animation de la relation avec les structures Pro Montagne / Préparation de la saison avec les chefs de secteur Caisses).
- Entretien une collaboration étroite avec les fournisseurs (type Esope, Montfort), partenaires institutionnels, municipaux, et sociaux professionnels locaux (Office du Tourisme, services municipaux, Chamonix bus, SNCF, écoles de skis, bureaux des guides, prestataires de déneigements, fournisseurs de supports visuels).

Profil recherché

Expérience significative dans l'accueil et la relation clients.

Vous connaissez le fonctionnement de la vallée de Chamonix, et connaissez parfaitement ses sites et domaines skiables.

Vous connaissez les produits, les sites et domaines du terrain de jeu Mont-Blanc Natural Resort.

Vous aimez le travail en équipe, et mettez votre implication dans les tâches confiées au service du collectif. Vous êtes réactif, disponible, à l'écoute, résilient.

Vous avez une bonne maîtrise de l'anglais et des applications Pack Office.

Merci d'adresser **au plus tard le 7 novembre 2020** votre candidature, lettre manuscrite de motivation + CV, à la Direction des Ressources Humaines Compagnie du Mont-Blanc : christine.chamel@compagniedumontblanc.fr. **Poste à pourvoir 2^{ème} quinzaine de novembre 2020.**