



OFFRE D'EMPLOI

SAISON HIVER 2018-2019

RESPONSABLE D'EQUIPE RELATION CLIENTS (H/F)

ENTREPRISE

La Régie Intercommunale du Tourmalet (RICT) exploite le Domaine Skiable du Grand Tourmalet Barèges-La Mongie membre du réseau N'PY et leader des Pyrénées françaises avec 100 km de pistes et 30 remontées mécaniques de part et d'autre du mythique Col du Tourmalet. Avec 17 M€ de CA et 250 salariés en hiver, la RICT est une entreprise à taille humaine investie dans le respect de l'environnement, l'écoute client, l'innovation et le développement du territoire.

POSTE ET MISSIONS

Vous faites partie de l'équipe d'encadrement de l'entreprise et à ce titre, vous participez à la conception du Projet d'Entreprise, partagez ses enjeux et l'animez auprès de vos équipes. Vous managez l'équipe des animateurs Relation Clients ainsi que les ressources matérielles du service, vous organisez et contrôlez le travail effectué. Vous assurez l'accueil et l'information des clients en veillant à donner une image positive de la station.

Sous la responsabilité du responsable de Pôle, vous êtes le regard client sur le domaine skiable et vous participez à la coordination des actions et différents métiers sur ce thème.

Vous gérez l'organisation des animations et l'entretien des lieux/locaux publics, vous travaillez en collaboration directe avec le responsable parking. Le cas échéant, vous assurez le travail d'un animateur Relation Client.

Manager une équipe d'animateurs Relation Clients

- Analyser les moyens matériels et humains nécessaires et participer aux recrutements
- Organiser, gérer et contrôler le travail et le temps de travail du personnel (plannings...)
- Motiver, former, évaluer le personnel et proposer des actions de formation
- Contrôler la qualité du travail fourni et l'efficacité des actions engagées

Assurer l'accueil et l'information des clients

- Se procurer et diffuser les informations pour les agents d'accueil sur l'état d'ouverture du domaine, les conditions climatiques et les événements particuliers
- Réaliser et faire réaliser un accueil irréprochable sur les différents lieux d'interventions
- Organiser la réalisation des enquêtes de satisfaction
- Assurer l'entretien et le nettoyage des espaces publics

Gérer les animations sur le domaine skiable (hors événementiel)

- Concevoir, déployer et organiser le programme des animations
- Assurer la logistique liée aux animations
- Piloter le personnel affecté à la relation client par les autres services

PROFIL RECHERCHÉ

Vous justifiez de réelles aptitudes aussi bien managériales que dans la gestion de la relation client : vous avez une expérience significative dans le management d'équipe, la gestion d'animations et l'accueil clients.

Vous avez la capacité à accompagner l'entreprise dans le développement d'une culture client partagée par l'ensemble des salariés.

Vous maîtrisez la pratique de l'espagnol. Un bon niveau de l'anglais serait un plus.

Vous faites preuve d'une réelle motivation pour l'univers de la montagne et du ski.

Vous êtes disponible pour travailler les week-ends, jours fériés et vacances scolaires.

CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE

Société : REGIE INTERCOMMUNALE DU TOURMALET - 32 Boulevard du Pic du Midi - 65200 LA MONGIE

Poste à pourvoir : pour la Saison Hiver 2018-2019

Type de contrat : CDD saisonnier 39 H / semaine

Salaire : selon Convention Collective des remontées mécaniques et domaines skiables

Candidatures : CV + Lettre de motivation à envoyer par mail : recrutement@tourmalet.fr au plus tard le 19/10/2018