



## **Superviseur(e) des réservations-Temps partiel-FDS**

Étant le plus grand spa en Amérique du Nord, Nordik Spa-Nature a comme mission d'améliorer la santé et le bien-être de ses invités en leur procurant une expérience stimulante et ressourçante grâce aux bienfaits de la thermothérapie, de la massothérapie, et ce, en parfaite symbiose avec la nature.

**Les employés du Nordik Spa-Nature s'engagent à respecter nos valeurs d'entreprise :**

- Responsabilité
- Engagement
- Respect
- Intégrité
- Esprit d'équipe

### **Principales Fonctions :**

Sous la supervision de la directrice des réservations et revenus, le ou la superviseur(e) des réservations travaille pour développer des stratégies et des objectifs permettant d'augmenter les revenus et assurer un bon fonctionnement du département des réservations. Il ou elle est chargé(e) d'offrir aux clients un service à la clientèle professionnel, courtois et chaleureux. Il enregistre, d'une manière rapide et efficace, les transactions et assure, en tout temps, une bonne dynamique d'équipe.

### **Description de tâches :**

- Sélectionner, former, développer et coacher les préposés aux réservations;
  - Assister la directrice à gérer les inventaires, les horaires, les commandes et les envois postaux ;
  - Aider à établir le format des réunions & communications (quotidien, hebdomadaire & mensuel) pour le centre de réservations et pour les spas ;
  - Gérer les messages et les courriels (rappeler/répondre aux invités dans un délai de 24hres);
  - Être une personne ressource pour les téléphonistes (plaintes et demandes particulières)
  - Gérer les demandes de remboursements
  - Gestion de plaintes dans notre logiciel interne
  - S'assurer de respecter les scripts d'appel pour répondre aux différents besoins de nos invités;
- 
- Recevoir et gérer un bon nombre d'appels pour les 2 spa, Chelsea et Winnipeg;

- Informer l'interlocuteur des services, produits et activités du Nordik Spa-Nature à Chelsea et de Thermëa à Winnipeg;
- Enregistrer les demandes de réservations téléphoniques dans le système Spa-Booker;
- Reconnaître et créer des occasions de vente;
- Effectuer la vente de chèques-cadeaux et assurer le suivi de l'expédition de ceux-ci;
- Émettre des chèques-cadeaux;
- Autres tâches connexes.

**Exigences du poste :**

- Bilinguisme essentiel (français et anglais);
- Minimum d'un an de gestion d'équipe (10 personnes et plus) ;
- Expérience minimale de deux ans en service à la clientèle;
- Excellentes aptitudes pour le service à la clientèle et la résolution de problèmes;
- Excellente attitude pour la gestion d'employés et du leadership ;
- Capacité d'effectuer de multiples tâches à la fois et de travailler avec un minimum de supervision dans un milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide;
- Excellentes aptitudes en communication écrite et verbale;
- Diplôme d'études secondaires;
- Connaissances, au niveau intermédiaire des logiciels WORD, ACCESS, EXCEL;
- Aptitudes pour travailler dans un environnement informatisé toujours en progression;
- Posséder un très bon sens de l'organisation, ainsi qu'une grande rigueur au travail;
- Être à l'écoute des invités et faire preuve d'entregent;
- Capacité de travailler sous pression et de respecter les échéanciers;
- Faire preuve de bon jugement, d'autonomie et être capable de travailler en équipe;
- Attitude positive et amicale ainsi que volonté et capacité de vendre.

**Salaire :**

Selon l'échelle salariale en vigueur en plus des avantages sociaux du Nordik Spa-Nature.

**Horaire de travail :**

Temps plein ou temps partiel, horaire variable, jours, soirs et fin de semaine.

**Pour postuler :**

Veillez remplir notre questionnaire de demande d'emploi I-Recrutement en cliquant sur le lien suivant: **[Postuler maintenant](#)**