



Gérant(e) de l'expérience client

Érigé dans le pittoresque village d'Old Chelsea en Outaouais, aux abords du parc de la Gatineau, Nordik Spa-Nature a accueilli ses premiers invités en 2005. Ce centre de détente et de ressourcement axé principalement sur la pratique de la thermothérapie et des techniques de relaxation provenant des pays scandinaves propose une expérience multisensorielle dans un décor naturel et enveloppant et ce, dans le but de contribuer à la santé et au mieux-être de ses invités.

Ne cessant d'innover et d'évoluer en présentant des expériences uniques de détente, il se positionne aujourd'hui comme étant le plus grand spa thermal en Amérique du Nord. Rapidement devenu une icône touristique en Outaouais, il accueille au-dessus de 230 000 visiteurs par année.

Nous sommes actuellement à la recherche de professionnels passionnés de mieux-être qui, grâce à leurs compétences, sauront contribuer à la réalisation de la mission de l'entreprise. Joignez-vous à l'équipe.

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

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

Principales fonctions :

Sous la supervision du directeur de l'expérience client, le titulaire a comme objectif principal de gérer le travail des équipes du secteur du service à la clientèle et d'assurer le bon roulement des opérations. Il effectue principalement des activités de gestion reliées à l'optimisation de l'expérience client. Il assure les suivis administratifs, il gère et supervise le travail effectué par son équipe et veille à maintenir de bonnes relations avec les clients. Il voit à l'amélioration continue des processus et au développement de son équipe.

Description de tâches :

- Assure le bon déroulement des opérations;
- Assure l'application des normes organisationnelles en matière du service à la clientèle;
- Veille à ce que la clientèle profite d'une expérience spa impeccable;
- Effectue le suivi des plaintes des clients et les résout de façon proactive;
- Identifie les points à améliorer des procédés en place afin de faciliter le déroulement du travail;
- Gestion et coaching des superviseurs du service à la clientèle;
- Achève les rapports pertinents aux opérations;

- S'assure du respect des «*Pratik Nordik* » à l'intérieur de chacune des opérations;
- Effectue l'ouverture et la fermeture de l'accueil et du site en s'assurant de la propreté et de la sécurité des lieux; (checklists);
- S'assurent du bon fonctionnement des opérations, des équipements et des différents services;
- Consigne tout accident survenu et les actions apportées pour y remédier;
- Assure un bon esprit d'équipe et une bonne synergie au sein de l'ensemble des départements;
- Participe au recrutement, aux entrevues, à la familiarisation et à la formation des employés à sa charge;
- Participe à l'élaboration des horaires de travail et aux assignations de la grille de massothérapie;
- Assigne les tâches et distribue les activités au sein de l'équipe;
- Veille à la motivation et à la valorisation des employés;
- Achève les rapports pertinents à la gestion des employés;
- Participe au processus d'évaluation des employés;
- Soutient le perfectionnement des employés par l'encadrement, la motivation et les défis;
- Effectue toute autre tâche connexe demandée par son supérieur immédiat ou nécessitée par ses fonctions.

Exigences du poste :

- Diplôme collégial en tourisme, hôtellerie, administration, gestion des ressources humaines ou autre formation pertinente;
- Expérience minimale de 3 ans en tant que gestionnaire;
- Expérience minimale de 5 ans en service à la clientèle;
- Bilinguisme essentiel (français et anglais);
- Connaissances minimales en informatique;
- Connaissance d'autres langues un atout;
- Axé sur les résultats;
- Entregent et habiletés sociales;
- Leadership inspirant et dynamique;
- Aptitudes de coach-Développeur de talents;
- Capacité à résoudre des problèmes rapidement;
- Travail qui peut s'effectuer sous certaines pressions;
- Peut avoir à gérer certaines situations favorables au stress.

Salaire :

Selon l'échelle salariale en vigueur plus les avantages sociaux reliés au Nordik Spa-Nature

Horaire de travail :

Horaire variable en semaine, fin de semaine, jour et soir.

Pour postuler :

Veuillez remplir notre questionnaire de demande d'emploi I-Recrutement dans notre page carrière.