



## **Coordonnateur(trice) 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 de la direction de l'expérience client, le coordonnateur expérience client a comme principale responsabilité d'assurer le bon fonctionnement opérationnel quotidien des secteurs de la massothérapie et de l'esthétique. Il aura pour objectif principal d'assurer le bon déroulement des appels et des demandes des employés et travailleurs indépendants, voir à l'intégration des grilles horaires à chaque saison et à la maximisation de celles-ci hebdomadairement et assurer l'assignation des traitements selon les protocoles établis.

Il appuiera les équipes en devoir pour que l'expérience des clients soit à la hauteur des standards de l'entreprise.

### **Exigences :**

- Détenir un secondaire 5 ou équivalent ;
- Détenir un diplôme en administration ou en gestion, un atout. ;
- Posséder une expérience en gestion d'horaire et de grandes équipes de travail, un atout ;
- Expérience avec le logiciel SpaBooker, un atout.
- Bilinguisme essentiel (français et anglais);

## **Responsabilités :**

- Assister les opérations quotidiennes des départements de l'expérience client, de l'accueil, la boutique, la massothérapie et de l'esthétique et veiller à ce que les normes de qualité de service soient respectées;
- Élaborer et gérer « les mesures de performance » pour chacun des spas et apporter de manière proactive les mesures correctives selon la situation;
- Agir comme partenaire avec les directeurs de divisions dans le but de maximiser les revenus et maximiser les possibilités de ventes hebdomadaires et apporter des recommandations permettant des améliorations continues;
- S'assurer que les préposés et travailleurs autonomes en massothérapie respectent les standards de qualité établis;
- Maîtriser le système de réservations, de paye, d'horaire et assurer la bonne intégration des données;
- Produire les rapports requis et évaluer les performances et possibles améliorations du système;
- Programmer les grilles horaires des massothérapeutes et esthéticiennes pour les différents spas;
- Gérer les inventaires, les commandes et maintenir la disponibilité des produits et équipements nécessaire pour le bon déroulement des opérations;
- Sélectionner, former, développer et coacher les préposés en esthétique et travailleurs indépendants en massothérapie;
- Assurer une bonne communication entre les spas, les différents intervenants et la direction;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

## **Profil :**

- Posséder des aptitudes en communication relations interpersonnelles ;
- Posséder des aptitudes en leadership et en coaching ;
- Posséder une capacité analytique de gestion et de priorisation des demandes ;
- Posséder une attention particulière aux détails et à la rigueur ;
- Entregent et bonnes aptitudes en communication ;
- Attitude positive et professionnelle, débrouillardise et bon sens de l'initiative ;
- Capable de travailler à la fois de façon autonome ainsi que faire partie d'une équipe dynamique ;
- Bonne organisation et éthique de travail ;
- Affinité avérée avec les valeurs du Groupe Nordik ;
- Capacité d'adaptation aux évolutions et de réaction rapide ;
- Tolérance au stress.

## **Salaire :**

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

## **Horaire de travail :**

Statut à temps complet.

- Horaire pouvant varier occasionnellement mais principalement de jour du jeudi au lundi.

## **Pour postuler :**

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

***Dans le présent document, le genre masculin est utilisé afin d'alléger le texte et se veut inclusif et utilisé autant pour désigner les hommes que les femmes.***