



Superviseur(e) des réservations

Le Groupe Nordik est une entreprise en pleine effervescence qui vise à se tailler une place au sommet des industries du mieux-être, de la santé et du tourisme. Il démontre par son engagement et sa mission qu'il est un précurseur dans ces industries. L'objectif du Groupe Nordik est d'opérer 10 spas d'ici 2027 sur le territoire de l'Amérique du Nord et de propulser cette industrie à un niveau supérieur en offrant des expériences de ressourcement innovatrices, et ce, de manière à devenir un leader international en matière de spas de type nordique.

Ayant comme mission première de faire la différence dans la vie des gens, le Groupe Nordik multiplie les projets et prend son essor en tirant parti d'occasions d'affaires, en s'y associant et en réalisant des projets prometteurs et d'envergure. C'est en misant sur la diversité de ses activités que le Groupe Nordik parvient à créer de la valeur et, ainsi, à développer son marché.

Nous sommes actuellement à la recherche de gens de talent qui, grâce à leurs compétences, sauront contribuer à la croissance et à la réalisation de la mission de l'entreprise. Joignez les rangs du Groupe Nordik, une entreprise dynamique composée de plus de 500 professionnels passionnés de santé et de mieux-être dans la région de la capitale nationale.

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 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.

Responsabilités :

- Former, développer, coacher et motiver les préposé(e)s aux réservations ;
- Informer et communiquer aux préposé(e)s des réservations les changements et les nouveautés sur les différents produits et services offerts aux clients;
- Participer à la création des horaires et de la paie, à la gestion des inventaires et aux envois postaux;
- Assister à la préparation des réunions et à la communication quotidienne, hebdomadaire et mensuelle dans le département;
- Faire la gestion de la boîte vocale, de la boîte courriels info ainsi que des médias sociaux en les distribuant aux préposés et en assurant un suivi ;
- Assister les préposé(e)s aux réservations avec les questions et les situations problématiques ;
- Gérer les plaintes ;
- Assurer les suivis et remplir tous les documents nécessaires reliés à la gestion des plaintes ;
- Gérer les demandes de remboursements ;
- 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 spas ;
- Informer l'interlocuteur des services, produits et des activités des spas ;
- 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;
- Autres tâches connexes.

Exigences :

- Diplôme collégial en tourisme, hôtellerie, administration, gestion des ressources humaines ou autre formation ou expérience pertinente ;
- Bilinguisme essentiel à l'écrit et à l'oral (français et anglais) ;
- Minimum d'un an d'expérience en gestion d'équipe ;
- Minimum de 2 ans d'expérience en service à la clientèle;
- Minimum de 2 ans d'expérience en vente;

Profil :

- Affinité avérée avec les valeurs du Groupe Nordik;
- Posséder une attention méthodique, précise et cohérente aux détails;
- Sens du service client très développé;
- Très bonne capacité d'analyse ;
- Attitude positive et professionnelle ;
- Excellentes compétences en leadership et à créer des consensus;
- Capacité de travailler sous pression et dans des délais serrés, dans un environnement de travail rapide;
- Avoir une bonne initiative et une approche proactive des tâches quotidiennes;
- Excellentes compétences interpersonnelles et capable de travailler à la fois de façon autonome ainsi que faire partie d'une équipe dynamique;
- Polyvalence, rigueur et autonomie;
- Être à l'écoute des invités et faire preuve d'entregent ;
- Ponctualité et fiabilité;
- Maîtrise de l'informatique dans les applications MS Office ;
- Gestion de plusieurs tâches et projets en même temps ;
- Capacité d'apprendre rapidement.

Salaire :

Selon l'échelle salariale en vigueur en plus des avantages sociaux du Groupe Nordik

Horaire de travail :

Temps plein, horaire variable (jours, soirs et fin de semaine).

Pour postuler :

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