



Gérant(e) service à la clientèle

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 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;
- Complète 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; (check-lists);
- S'assure 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;
- Voit à la motivation et à la valorisation des employés;
- Complète les rapports pertinents à la gestion des employés;
- Participe au processus d'évaluation des employés;
- Soutien le perfectionnement des employés par l'encadrement, la motivation et les défis.

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 en plus des avantages sociaux du Nordik Spa-Nature.

Horaire de travail:

- Variable (jour, soir et fin de semaine)

Pour postuler :

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