

DESCRIPTION DE POSTE

Intitulé du poste : Réceptionniste

SOMMAIRE DU POSTE

Le/la réceptionniste a la principale fonction d'accueillir et répondre aux questions des clients qui entre dans l'établissement du Carrefour Multisports. Il/elle a le rôle de diriger la clientèle vers les différents départements.

PRINCIPALE TÂCHES ET RESPONSABILITÉ

- Accueillir et diriger les clients ;
- Répondre aux téléphone ainsi qu'aux questions des clients ;
- Utiliser le logiciels Gacs :
 - Réservation de terrain : tennis, badminton, raquetball, squash
 - Réservation Mind-body : piscine, cours extérieur
- Gérer le département de l'entretien : déclarer tous les bris, les commentaires des clients, etc. ;
- Rediriger les appels aux différents postes ;
- Effectuer les encaissements et la facturation de certains services et produits : frais de terrain, balles de tennis, encaissement des vendeurs, entraînement privé (payer et encaisser), nutritionniste ;
- Vérifier les soldes dus dans le dossier des clients ;
- Vérifier les dossiers de clients (communiquer avec les ventes) ;
- Vérifier, approuver et distribuer les cartes invitées ;
- Gestion des plaintes ;
- Procéder à la plastification de documents ;
- Recevoir les différentes livraisons pour les différents départements ;
- S'assurer que les différents documents ou informations sont délivrés aux bonnes personnes.

PROFIL DE COMPÉTENCE ET QUALIFICATION REQUISE

Formation/expérience/Qualification

- Diplôme d'étude secondaires (DES) ;
- Expérience d'au moins deux (2) ans en service à la clientèle (un atout).

Connaissance

- Excellente maîtrise de la langue française, tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Connaissance de base de la suite office.

Compétences et aptitudes requises

- Autonomie, initiative et haut sens des responsabilités ;
- Capacité à garder son calme ;
- Grande capacité à faire plusieurs tâches à la fois.

CARACTÉRISTIQUE DU POSTE

Prise de décisions/ Résolutions de problème

- Grande autonomie face à la résolution de problème.

Niveau d'autonomie/Leadership

- Poste qui nécessite beaucoup d'autonomie.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Efforts physiques/ Environnement

- Environnement de travail bruyant et mouvementé.

Attention sensorielle/ Niveau de stress

- Niveau de stress moyen.