



GESTIONNAIRE OPÉRATIONS ET SERVICE CLIENT

Aperçu

Le poste de Gestionnaire Opérations et Service Client au Camping Plage Bernard est un poste de « chef d'orchestre » qui a pour premier objectif de veiller sur la continuité des services et sur la qualité de l'expérience du client au camping. Avec le **support et la participation des propriétaires**, le ou la gestionnaire veille à représenter les intérêts de l'entreprise en tout temps, spécialement en l'absence de ceux-ci, notamment en s'occupant de gérer les employés, la clientèle et l'ensemble des opérations de l'entreprise.

Le/la candidat(e) idéal(e) est une personne qui a un grand sens des responsabilités et de l'engagement, du leadership et la capacité de « prendre sa place » comme gestionnaire. La personne doit vouloir **s'approprier des responsabilités** et les connaissances pour y arriver.

Tâches Générales

Gestion et supervision des opérations du camping incluant notamment mais non exclusivement, toutes les tâches reliées à la fonction et/ou qui doivent être accomplies par le personnel :

- **Service à la clientèle** et gestion des plaintes avec un focus de satisfaction de la clientèle;
- Veiller à la continuité de l'expérience client et des opérations de l'entreprise (services, ventes, activités, etc.);
- **Supervision des employés** dans chacun de leurs départements respectifs (piscines, accueil, dépanneur, maintenance et entretien) et support à l'accomplissement de leurs tâches allant jusqu'à les remplacer dans leurs fonctions si nécessaire;
- Maintien de l'ordre et du respect des règlements auprès de la clientèle, notamment le couvre-feu;
- Prise en charge des réparations d'infrastructures avec l'équipe de maintenance (eau, électricité, égouts, blocs sanitaires, etc)
- Support technique avec l'équipement dédié au service clientèle (système de réservation, machine Interac, poste de caisse, équipement de restauration, WiFi, etc)
- Veiller et participer à l'amélioration et au maintien de la propreté et de l'esthétique du camping avec l'équipe d'entretien sans pour autant s'y restreindre (ramassage des papiers, balayage des aires, vider les poubelles, etc)
- **Penser comme un propriétaire** i.e. toute autre tâche pour assurer le bon fonctionnement du camping.



www.campingbernard.com

Camping Plage Bernard

Le camping et la nature si près de tout!

Gestion R.P.R. Inc. 100 rue Bernard, Sainte-Mélanie, J0K 3A0 450-756-2560 info@campingbernard.com

Tâches en détails

Opérations camping

- Planification, priorisation, organisation, assignation et suivis des travaux auprès des équipes de maintenance et entretien. Voir à ce que les activités soient menées de manière sécuritaire.
- Inspections après ménage des prêts-à-camper.
- Inspections visuelles des sites saisonniers pour s'assurer du respect des règlements.
- Gestion des horaires du personnel de service (accueil et dépanneur)
- Contrôle de la qualité de l'eau des piscines/jeux d'eau sur une base quotidienne.
- Support auprès du dépanneur et de l'accueil pour les fermetures de quart.
- Support du service clientèle (dépanneur et accueil) lors de pics d'achalandage.
- Support auprès du dépanneur pour aider aux tâches de remplissage et autres.

Financier

- S'assurer que toutes les transactions financières sont correctement enregistrées et que les fermetures de quarts sont exécutées adéquatement
- S'assurer que les punchs, horaires et paies des employés sont correctement exécutées
- Préparation et suivi des budgets

Hors saison

- Supervision et participation à l'avancement des travaux de rénovation, construction, maintenance et entretien. (Automne)
- Participation aux travaux d'ouverture, de formation et de mise en marche des installations. (Printemps)
- Participation au service à la clientèle (vente, courriel, réseaux sociaux), à la planification, au développement de l'entreprise et au recrutement. (Hiver)

Qualifications requises

- Une expérience en gestion du service à la clientèle d'une entreprise de services, du secteur du tourisme ou l'équivalent est un atout.
- Une attitude professionnelle, du leadership, un sens de l'initiative et des responsabilités, de l'entregent et la capacité de travailler avec des équipes multidisciplinaires.
- Niveau d'études collégiales ou universitaire en gestion ou expérience équivalente
- Expérience 2 à 5 ans dans un poste similaire
- Anglais fonctionnel ou bilingue est un atout
- Grand sens du service à la clientèle
- L'ouverture et la rapidité à apprendre les outils de gestion nécessaires aux opérations (postes de caisses, TPV, système de réservation, MS Excel et Word, valideuse, etc.)
- Ne pas avoir peur de se salir / capacité à comprendre le travail des employés et à aider au besoin
- Permis de conduire



www.campingbernard.com

Camping Plage Bernard

Le camping et la nature si près de tout!

Gestion R.P.R. Inc. 100 rue Bernard, Sainte-Mélanie, J0K 3A0 450-756-2560 info@campingbernard.com



Horaire

- Temps plein
- **Variable** : horaire très chargé en été; Être disponible souvent et faire preuve de flexibilité, spécialement les soirs et les week-ends durant la saison estivale.
- Horaire plus léger hors saison, plus réguliers, travail à distance et réunions de planification
- Poste de gestion, la personne doit faire preuve d'un bon sens de l'autonomie dans l'organisation de son horaire – **Être là quand ça compte!**

Salaire

Salaire annuel entre 35 et 45 K\$ (à discuter selon expérience)