

### **1 - MISSION**

Coordonne et organise une équipe d'hôtes de vente pour optimiser la qualité de l'accueil client et pour garantir la satisfaction client par la commercialisation des produits.

### **2 - ORGANIGRAMME**

Voir Livret d'Accueil

### **3 - CONTEXTE ORGANISATIONNEL**

- Poste saisonnier
- Basé sur les 2 sites du Dévoluy – Mobilité intersites
- Organisation pour permettre une continuité du service

### **4 - PASSERELLES**

- Responsable des ventes ou Adjointe responsable Ventes ou autres fonctions administratives (commercial, marketing, .....

### **5 - ACTIVITES PRINCIPALES**

#### *5.1 Technique et commercial*

- Accueillir, renseigner, conseiller et assister la clientèle
- Contribuer à apporter une image positive de la société
- Calmer et gérer les conflits clients
- Assurer la vente de titres de transports aux tarifs et conditions en vigueur
- S'assurer que les éléments tarifaires sont à jour avant de vendre
- Respecter et connaître les documents de travail (les procédures, CGVU, CPVD, consignes responsables, arrêté municipaux, note de service, ...)
- Assurer la bonne tenue de la caisse (justificatifs gratuits, encaissement, fond de caisse, recette, remise journalière, ...)
- Être responsable des sommes et des stocks qui lui sont confiés.
- Organiser et entretenir l'environnement de son poste de travail (file d'attente, stock consommable, affichage à jour, fournitures, documents et information indispensables à son métier...)
- Assurer des fonctions de remplacement sur d'autres sites si nécessaire en étant mobile.

#### *5.2 Communication*

- Rendre compte à sa hiérarchie de tout dysfonctionnement sur son domaine, tant au niveau technique qu'organisationnel et social
- Faciliter les relations avec l'équipe de travail et avec les autres métiers de l'entreprise

Modifié le

06/12/2019

Rédacteur

SERVICE RH

Processus

Ressources Humaines

- Assurer le suivi de la performance de son secteur et communiquer à sa hiérarchie
- Communiquer avec son équipe et assurer la circulation des informations avec la direction

### 5.3 Administrative

- Vérifie et transmet quotidiennement l'arrêté de la caisse (état, feuille de caisse, justificatifs)
- Prépare le versement des recettes
- Assure des tâches de bureau à la demande des responsables

### 5.4 Qualité / Sécurité / Environnement

- Améliorer la performance de l'entreprise au travers des engagements réglementaires, environnementaux, satisfaction clients, normatifs
- Appliquer et faire appliquer le Système Management QSE
- Participer de façon active à l'amélioration continue du SM QSE
- Trier les déchets

### 5.3 Management

- Appliquer et faire appliquer la réglementation, le règlement intérieur, les engagements normatifs, les procédures
- Veiller au bon comportement de son personnel
- Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise :
  - Qualité de service,
  - Sécurité du travail,
  - Environnement,
  - Technique métier,
  - Organisationnel
- Gère son secteur de façon autonome et anticipe les situations
- Favoriser la coordination et l'entraide entre les services
- Planifier le travail du personnel et gérer les modifications de planning et de poste de travail
- Assurer la gestion et le suivi des heures de présence
- Être capable de reconnaître la qualité du travail, de recadrer, et de sanctionner le cas échéant
- Réaliser les entretiens professionnels
- Assurer le développement et le transfert des compétences de son personnel en concertation avec l'encadrement.
- Favoriser le travail en équipe et savoir déléguer
- Animer l'équipe en développant la prise de responsabilités et le respect des engagements individuels et collectifs
- Garantir le maintien d'un bon climat social et relationnel dans son équipe et contribuer au bon relationnel inter service
- Contribuer de façon active à garantir la qualité de service afin d'améliorer la satisfaction des clients
- Assurer le suivi de la performance de son équipe :
  - déployer et contrôler les objectifs du service
  - contrôler et assurer le suivi formalisé de l'activité de son équipe

Modifié le	Rédacteur	Processus
06/12/2019	SERVICE RH	Ressources Humaines

- Identifier les besoins de son secteur d'activité (formation, compétences, technique, organisation, moyens)

## **6 - FORMATION / EXPERIENCE**

- Formation technique : BEP Ventes ou expérience équivalente
- 5 à 8 ans d'expérience de vente auprès du grand public

## **7 - COMPETENCES**

### *7.1 Techniques*

- Pratique des langues étrangères
- Connaissances en management
- Connaissances du milieu montagnard, du domaine, pratique du ski
- Maîtrise de l'informatique

### *7.2 Humaines / Relationnelles*

- Aptitude à manager, organiser, communiquer et motiver les hommes
- Bon relationnel interne / externe
- Aptitude à résoudre des problèmes, proposer des améliorations et les formaliser

### *7.3 Compétences communes / transversales*

- Relation Client / Sécurité / Degré d'adhésion au projet de l'équipe et de l'entreprise
- Technique (liées au métier) / Réactivité – Adaptabilité / Travail en équipe
- Connaissance des normes de travail

## **8 - NIVEAU DE REMUNERATION**

Voir grilles internes et accords en vigueur

<i>Modifié le</i>	<i>Rédacteur</i>	<i>Processus</i>
06/12/2019	SERVICE RH	Ressources Humaines