



Classification : **Préposé(e) à l'accueil Camping Baie de Percé**

Lieu de travail : Géoparc Mondial UNESCO de Percé

Heures de travail : temps plein/ temps partiel

Sous la responsabilité de l'équipe de Gestion du Géoparc Mondial UNESCO de Percé, le ou la préposé(e) à l'accueil doit :

#### **Principales tâches :**

- Déterminer et s'approprier l'information susceptible d'être demandée.
- Répondre au téléphone adéquatement.
- Fournir de l'information au sujet des services et des produits touristiques de l'entreprise et des attraits touristiques environnants, au téléphone, par courriel ou en personne.
- Maintenir l'inventaire du matériel d'information.
- Encourager la prolongation des séjours et les visites.
- Déterminer l'information susceptible d'être demandée.
- Prendre des réservations.
- Contrôler les admissions et percevoir les frais d'entrée, s'il y a lieu.
- Procurer des services particuliers, tels que fournir des fauteuils roulants, accueillir des invités spéciaux, etc.
- Maintenir les inventaires du matériel d'information.
- Compiler les statistiques relatives aux visiteurs.
- Recevoir et traiter les plaintes de la clientèle.
- Encourager la prolongation des séjours et les visites.
- Toutes autres tâches connexes.

#### **Vente et réservations :**

- Fournir de l'information au client de telle sorte qu'il effectue une réservation.
- Informer les clients des modalités de réservation : annulation, modification, frais de réservation et encourager la prolongation de la durée de son séjour.
- Effectuer les réservations des emplacements, attribuer les emplacements et les inscrire au système informatique.

- Bien réviser avec le demandeur, les détails de sa réservation avant de la confirmer.
- Opérer les systèmes de ventes en place durant les heures de travail (PDV).

### **Accueil à l'arrivée :**

- Enregistrer les clients, confirmer les frais du séjour et l'emplacement et percevoir le paiement.
- Accueil de groupes de tout genre (croisiériste, écoliers, Agence de voyages, etc...).
- Informer les clients sur certains aspects pratiques (services, sécurité, règlements, etc.) et leur remettre la documentation pertinente.

### **Accueil durant le séjour :**

- Procurer des services particuliers tels que répondre aux demandes des clients, vendre des produits et services, s'occuper des objets trouvés, traiter des plaintes et autres constatations.
- Voir à l'observation et à l'application des règlements en vigueur sur le site.
- Assurer la communication entre les clients et les employés à l'entretien au besoin.
- Assurer une propreté visuelle des lieux d'accueil durant le jour.
- Assurer toutes autres tâches confiées par son superviseur immédiat en fonction de l'accueil aux visiteurs.

### **Compétences et qualifications :**

- Capacité de travailler en situation stressante.
- Bonne connaissance du français parlé et écrit et de l'anglais parlé. La maîtrise d'autres langues est un atout.
- Habileté pour la communication écrite et verbale.
- Attitudes et comportements professionnels (aptitudes pour le travail d'équipe, autonomie, dynamisme, entregent, honnêteté, polyvalence, sens de l'initiative, sens de l'organisation, etc.)
- Aptitudes pour la vente et le service à la clientèle.
- Capacité à effectuer des transactions monétaires.
- Connaissance de la région immédiate et des points d'intérêts touristiques.
- Capacité de travailler à l'informatique, notamment sur Word.
- Posséder les qualifications requises aux premiers soins.
- Diplomate et Honnête.

*\*Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.*