

Description des tâches

Service : Ventes, du marketing et du service à la clientèle

Statut : Permanent

Emplacement : centre MULTISPORTS

Date : ____/____/____

Approuvé par : _____

<p>TITRE DU POSTE :</p> <p><i>Chef de quart à l'accueil</i></p>
<p>BUT ET OBJECTIF :</p> <p>Le chef de quart/adjoint au directeur a comme responsabilité de superviser l'ensemble des opérations à l'accueil et du bistro et de s'assurer du bon déroulement des quarts de travail. En soirée, les fins de semaine et les jours fériés, en l'absence de personnel de direction, la chef de quart est responsable des opérations du Centre. Il apporte son support au directeur du service dans la mise en place des formations et des stratégies visant à augmenter les ventes.</p>
<p>NOTRE VISION DU SERVICE:</p> <p>La qualité du service à la clientèle fait partie intégrante de notre capacité à atteindre nos objectifs et est soutenue par les valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • INTÉGRITÉ • PROFESSIONNALISME • SERVICE IMPECCABLE
<p>NOTRE MISSION:</p> <p>Le Centre Multisports a pour mission de permettre à toute la communauté de Vaudreuil-Soulanges et de sa région environnante d'adopter de saines habitudes de vie à travers la pratique régulière d'activités physiques et sportives de tous niveaux, dans des infrastructures de haute qualité répondant aux critères de développement de l'excellence sportive.</p> <p>NOTRE VISION:</p> <p>L'excellence pour ma communauté en santé.</p>
<p>NOS VALEURS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACCESSIBILITÉ • EXCELLENCE • INTÉGRITÉ • INNOVATION • ENGAGEMENT

FONCTIONS ESSENTIELLES – RESPONSABILITÉS PRINCIPALES:

1. Supervision des opérations

Les tâches principales sont :

- 1.1 S'assurer que le personnel en poste respecte les horaires de travail;
- 1.2 S'assurer que l'aire de travail à l'accueil soit propre et bien rangée;
- 1.3 S'assurer que les présentoirs est toujours bien rempli des dépliants du Centre;
- 1.4 S'assurer de la bonne gestion de l'inventaire;
- 1.5 Être à l'affut de la motivation et la mobilisation des ressources et rapporter l'état de la situation à son supérieur immédiat afin de trouver des solutions;
- 1.6 Être responsable de la bonne marche de l'entreprise les fins de semaine et jours fériés;
- 1.7 Motiver et mobiliser les Conseillers aux ventes quotidiennement;
- 1.8 Être présent et s'assurer de la présence des employés de l'équipe aux diverses réunions et convocations. À l'occasion et en collaboration avec la direction du service, préparer l'ordre du jour et animer ces réunions;
- 1.9 Générer des solutions d'améliorations efficaces et les présenter à son supérieur immédiat;
- 1.10 Développer et mettre en place des stratégies d'innovation permettant d'améliorer l'efficacité des opérations à l'accueil;
- 1.11 Faire les évaluations annuelles de son équipe et assurer une évaluation continue tout au long de l'année;
- 1.12 Collaborer au coaching des équipes du conditionnement physique, de la clinique médicospportive et du bistro;
- 1.13 Collaborer à l'embauche, au développement et à la gestion de la performance des conseillers aux ventes en vue de développer leurs compétences;
- 1.14 Toutes autres tâches déléguées par le directeur du service.

2. S'assurer de la satisfaction des membres du Centre

Les tâches principales sont:

- 2.1 Régler les insatisfactions et plaintes des clients ne pouvant être traitées par les Conseillers aux ventes;
- 2.2 Appliquer et s'assurer que les Conseillers aux ventes appliquent et respectent les normes de service à la clientèle;
- 2.3 S'assurer que les clients soient satisfaits en tout temps;
- 2.4 Effectuer des appels de courtoisie si requis;
- 2.5 Être un modèle et un leader en matière de qualité de service auprès des ressources du Centre MULTISPORTS.

3. Ventes

Les tâches principales sont:

- 3.1 Collaborer à l'atteinte des objectifs de vente du Centre MULTISPORTS :
 - 3.1.1 Exercer un suivi auprès des membres suite aux rencontres : appels, fiche d'adhésion, paiement de l'abonnement;
 - 3.1.2 Faire la promotion et la vente de services et avantages auprès des membres.
- 3.2 En collaboration avec la direction, préparer et superviser les activités et concours de vente et préparer les rapports inhérents;
- 3.3 Collaborer au développement de stratégies et d'outils de vente visant à augmenter les ventes;
- 3.4 Rencontrer tous les clients désirant résilier leur abonnement, sur rendez-vous, afin de les persuader du contraire et effectuer la résiliation s'il y a lieu;

- 3.5 Suivre de près, en collaboration avec l'équipe terrain, l'évolution des membres et faire des recommandations par rapport à leurs besoins et intérêts;
- 3.6 Organiser des vigies concurrentielles avec les Conseillers et présenter les rapports à la direction.

4. Bistro

Les tâches principales sont:

- 4.1 Gestion de l'inventaire
 - 4.1.1 Maintenir et contrôler les stocks;
 - 4.1.2 Commander les fournitures et aliments, au besoin.
- 4.2 Gestion (en collaboration avec le directeur du service
 - 4.2.1 Procéder à une inspection quotidienne des installations et veiller à l'application des normes d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité au travail
 - 4.2.2 S'assurer des politiques et procédures du service, veiller à leur application et émettre des recommandations.

5. Activités cléricales

Les tâches principales sont :

- 5.1 Effectuer les paies et les horaires de travail conjointement avec son gestionnaire immédiat;
- 5.2 Traiter les résiliations ;
- 5.3 Régler les cas de NSF et de PPA échus, selon la procédure établie de façon hebdomadaire, tentez de récupérer les sommes et est responsable de la communication avec l'agence de recouvrement;
- 5.4 S'assurer que les soldes et les rapports de vente soient vérifiés et gérés selon la procédure établie;
- 5.5 Collaborer à divers dossiers selon la demande de son gestionnaire immédiat;
- 5.6 Dénoter les erreurs et les rapporter à son supérieur immédiat dans le but de régulariser les situations;
- 5.7 Coacher les Conseillers aux ventes selon les procédures de travail, les outils de travail, les logiciels de gestion et les règles de vie de l'accueil;
- 5.8 Former les nouveaux employés de l'accueil;
- 5.9 Contribuer à l'atteinte des objectifs du Centre MULTISPORTS en étant ambassadeur et leader des nouveautés et en participant à l'élaboration d'idée d'amélioration.

AUTRES DEVOIRS ET RESPONSABILITÉS :

- 1. Tous les membres du personnel doivent assister aux rencontres et sessions de formation obligatoires.

RELATIONS ET INTERACTIONS : RESPONSABILITÉS D'ENCADREMENT, RÔLE SUBALTERNE ET RELATIONS DE TRAVAIL

- 1. *Responsabilités de supervision et d'encadrement :*
 - 1.1 Le chef de quart/adjoint au directeur à la responsabilité de superviser l'équipe de l'accueil, du bistro et de la garderie du Centre Multisports.
- 2. *Rôle subalterne :*
 - 2.1 Le chef de quart/adjoint au directeur relève de la direction du service des ventes, du marketing et du service à la clientèle.
- 3. *Relations de travail*
 - 3.1 Le chef de quart/adjoint au directeur doit travailler en collaboration avec les conseillers à l'accueil et les autres départements afin de créer une expérience et une ambiance positives au sein de nos installations, et ce, pour le

personnel et les membres.

4. *Code d'éthique*

- 4.1 Le chef de quart/adjoint au directeur doit en tout temps se conformer à un code d'éthique exemplaire et s'assurer de la même chose vis-à-vis des Conseillers aux ventes et rapporter les situations à son supérieur immédiat, le cas échéant. Elle doit assurer la confidentialité des renseignements des membres du personnel, de son équipe et de la clientèle.

EXPÉRIENCE:

1. DEC dans le domaine de l'administration ou toutes autres disciplines jugées pertinentes;
2. Formation en vente et en coaching sont un atout;
3. 3 ans d'expérience en service à la clientèle et en vente;
4. 1 an d'expérience en supervision de clientèle.

APTITUDES:

1. Excellentes habiletés de communication en français et en anglais;
2. Faire preuve de leadership;
3. Faire preuve de confidentialité des informations de la clientèle et des informations de gestion;
4. Être orienté vers l'action et les résultats;
5. Être orienté vers le client;
6. Faire preuve de rigueur professionnelle et de minutie;
7. Avoir la maîtrise de soi;
8. Savoir gérer du personnel;
9. Faire preuve d'autonomie;
10. Habileté en transfert de connaissance et formation ;
11. Démontrer une grande capacité à apprendre rapidement ;
12. Très bonne condition physique (entraînement ou pratique d'un sport au moins 3 fois par semaine) et intérêt personnel pour la santé et l'activité physique ;
13. Habileté à utiliser des ordinateurs et des systèmes informatiques, à traiter et vérifier les informations à résoudre des conflits et négocier.

QUALITÉS RECHERCHÉES:

14. Courtoisie ;
15. Souci du détail – Porter une attention particulière aux détails lors de l'exécution de tâches ;
16. Intégrité – Être digne de confiance, fiable et responsable envers ses obligations ;
17. Maîtrise de soi – En situation difficile, être en mesure de garder son calme, contrôler sa colère, ses émotions et éviter les comportements agressifs ;
18. Empathie – S'intéresser, être sensible aux besoins des autres ainsi qu'être compréhensif et serviable au travail ;
19. Tolérance au stress – Avoir la capacité d'accepter les critiques et de calmement et efficacement gérer les situations de stress.

GESTION DE L'INFORMATION :

1. Assurer la confidentialité des renseignements des membres du personnel et de la clientèle.