

Description des tâches

Service : Ventes, communication et service à la clientèle

Statut : Permanent

Emplacement : Centre Multisports

TITRE DU POSTE :

Conseiller à l'accueil des membres

BUT ET OBJECTIF :

Le conseiller à la vente et au service à la clientèle s'assure d'informer les clients et prospects sur les services, activités et produit de l'entreprise. Il assure le recrutement de nouveaux membres, analyse les besoins du client, afin de lui proposer une stratégie lui permettant d'atteindre ses objectifs. Il s'assure également de la satisfaction et la rétention des membres actuels, et ce, dans le respect de la vision et des valeurs.

NOTRE VISION DU SERVICE:

La qualité du service à la clientèle fait partie intégrante de notre capacité à atteindre nos objectifs et sont soutenue par les valeurs suivantes :

- INTÉGRITÉ
- PROFESSIONNALISME
- SERVICE IMPECCABLE

NOTRE MISSION:

Le Centre Multisports a pour mission de permettre à toutes communautés d'adopter une vie saine et active dans un environnement inspirant et de qualité supérieure.

NOTRE VISION:

L'excellence pour ma communauté en santé.

NOS VALEURS:

- ACCESSIBILITÉ
- EXCELLENCE
- INTÉGRITÉ
- INNOVATION
- ENGAGEMENT

FONCTIONS ESSENTIELLES – RESPONSABILITÉS PRINCIPALES:

1. Assurer les ventes et promotions des services et produits du Centre Multisports.

Les tâches principales sont :

- 1.1 Conseiller, promouvoir et conclure la vente des différents types d'abonnement, tout autre service et produit du Centre Multisports :
 - 1.1.1 Lors de vente d'abonnements, suggérer et réserver les séances de consultations gratuites avec un kinésologue;
 - 1.1.2 Identifier le profil sportif des clients potentiels et des nouveaux clients et les ajouter dans les bases de données appropriées;
 - 1.1.3 Documenter toute action avec un client potentiel ou membre dans le logiciel de gestion des membres;
 - 1.1.4 Prendre les réservations pour les cours de groupe, recevoir les clients, offrir des visites guidées du Centre;
- 1.2 Effectuer quotidiennement des appels de sollicitation par téléphone aux membres et non membre quant aux abonnements, produits et services offerts au Centre;
- 1.3 Effectuer quotidiennement par téléphone ou par courriel des suivis sur les abonnements, réabonnements et des activités des membres suite à leur abonnement;
- 1.4 Répondre aux objectifs de ventes hebdomadaires, mensuels et annuels;
- 1.5 Accueillir les visiteurs du Centre, comprendre leurs besoins, leur faire effectuer une visite du Centre et conclure la vente;
- 1.6 Prendre les paiements de location de terrains, gymnases pour les clients individuels;
- 1.7 Prendre les réservations et les paiements pour la halte-garderie;
- 1.8 Vendre tout autre produit disponible à l'accueil (objets promotionnels, etc.);
- 1.9 Gérer une caisse et faire les dépôts;
- 1.10 S'informer quotidiennement auprès de son superviseur et des autres équipes du Centre Multisports des promotions et de la programmation en cours.

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

Les tâches principales sont:

- 2.1 Communiquer par téléphone avec chacun des membres du Centre pour s'assurer de leur satisfaction et de faire les suivis nécessaires;
- 2.2 Répondre au téléphone et diriger les appels vers les bonnes personnes;
- 2.3 Référer aux bonnes personnes si nécessaire et assurer l'accompagnement du client jusqu'à temps qu'il reçoive la réponse appropriée;
- 2.4 S'assurer que tous clients et invités soient accueillis et servis de manière professionnelle :
 - 2.4.1 Accueillir chaque client qui entre au Centre Multisports;
 - 2.4.2 Répondre aux questions des clients et recevoir leurs demandes;
- 2.5 S'assurer que tous les clients et invités soient ravis de leur expérience au Centre Multisports :
 - 2.5.1 Recevoir les plaintes du client, les diriger aux personnes concernées et s'assurer du suivi

3. Veiller au bon déroulement et à la circulation des membres à l'intérieur du Centre Multisports

Les tâches principales sont :

- 3.1 S'assurer que tout le monde qui passe les tourniquets détient l'autorisation nécessaire.

4. Assurer une relation positive avec les différents membres, clients, invités et employés du Centre Multisports

Les tâches principales sont :

- 4.1 Développer et maintenir des relations appropriées avec les utilisateurs, le personnel, les organisations et autres ;
- 4.2 Participer aux réunions, aux activités de perfectionnement professionnel et aux événements.

5. Accomplir d'autres tâches reliées au poste, selon son évolution et les besoins.

AUTRES DEVOIRS ET RESPONSABILITÉS :

1. Tous les membres du personnel doivent assister aux rencontres et sessions de formation obligatoires;
2. Maintenir son poste de travail propre et ordonné;
3. Effectuer l'inventaire quotidien des produits;
4. Effectuer le ménage de l'accueil.

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

1. *Responsabilités de supervision et d'encadrement :*
 - 1.1 Aucune supervision
2. *Rôle subalterne :*
 - 2.1. Le conseiller à l'accueil des membres relève du chef de quart.
3. *Relations de travail*
 - 3.1 Le conseiller à l'accueil des membres doit travailler en collaboration avec 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.

EXPÉRIENCE:

1. Technique collégiale en vente, administration ou en gestion de commerce serait un atout;
2. Posséder au moins 1 an d'expérience en service à la clientèle;
3. Détenir de l'expérience en gestion de caisse.

APTITUDES:

4. Excellentes habiletés de communication en français et en anglais;
5. Il démontre également des habitudes de vie en accord avec la mission de l'entreprise et de intérêt personnel pour la santé et l'activité physique;
6. Habileté à utiliser des ordinateurs et des systèmes informatiques, à traiter et vérifier les informations à résoudre des conflits et négocier.

QUALITÉ RECHERCHÉES:

7. Courtoisie
8. Souci du détail – Porter une attention particulière aux détails lors de l'exécution de tâches.
9. Intégrité – Être digne de confiance, fiable et responsable envers ses obligations.
10. Maîtrise de soi – En situation difficile, être en mesure de garder son calme, contrôler sa colère, ses émotions et éviter les comportements agressifs.
11. Empathie – S'intéresser, être sensible aux besoins des autres ainsi qu'être compréhensif et serviable au travail.
12. 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.