

	FICHE METIER	FS4 06
	HÔTESSE OU HÔTE DE L'ACCUEIL « DOMAINE SKIABLE »	Page : 1/3

Fonction principale **Accueillir et traiter les demandes particulières des clients**

Hiérarchique Directeur opérationnel de site

Fonction **TECHNIQUE ET ORGANISATION**

- Veille à la qualité de son espace de réception,
- S'assure que son poste de travail et son espace de réception soient propres en intérieur comme en extérieur,
- Vérifie que l'affichage obligatoire est en bonne place, visible et non dégradé,
- Centralise la gestion de la perte des forfaits,
- Centralise la gestion des objets perdus,
- Centralise la gestion du nettoyage des habits de ski,
- Procéder au classement ordonné de tous les dossiers de l'exploitation.
- Remplacer à la régulation
- Mettre en forme et saisir les informations demandées par les chefs de secteur RM et Pistes: consignes exploitation, tableaux pour suivi techniques, affiches, etc.....
- Répondre aux appels radios RM et Pistes,
- Effectuer les tâches administratives liées à l'exploitation du domaine skiable
- S'assure d'avoir à disposition toutes les fournitures, documents et informations indispensables à son métier,
- Passe le diplôme d'Agent d'Exploitation (pour tous les nouveaux).
- Saisir les courriers concernant l'exploitation, convocations, comptes-rendus réunions, notes de service, consultations, tableaux divers, etc....
- Procéder à la gestion du courrier entreprise arrivée et départ,
- Accueillir, renseigner et orienter les personnes à l'accueil ou au téléphone.
- Gérer le standard téléphonique

Formation ● Assure la formation des nouveaux embauchés et partage son savoir-faire sous forme de tutorat ou en doublon, à la demande du Directeur opérationnel de site.

Administratif ● Tient à jour des écrits autant que de besoins pour la bonne marche de l'accueil,
● Assure un rangement et un archivage de son bureau, afin de faciliter le travail et la communication avec ses collègues,
● Assure des tâches de bureau à la demande des responsables (envoi fax météo, vérifications factures, archivage, affranchissement courrier, aide vente par correspondance...).

	FICHE METIER	FS4 06
	HÔTESSE OU HÔTE DE L'ACCUEIL « DOMAINE SKIABLE »	Page : 2/3

Fonction ACCUEIL

- Accueil client**
- Adopter une attitude disponible et commerciale.
 - Écouter, identifier les besoins et renseigner les clients.
 - Aider les clients en difficulté.
 - Personnalise son accueil, accueille les clients avec amabilité et cordialité, et se rend disponible,
 - Gère les situations difficiles et les litiges avec maîtrise, fermeté, rigueur et respect des clients,
 - Prend en charge les visiteurs et leurs problèmes avec pour objectif de les résoudre,
 - Gère le stress des clients,
 - Informe les clients sur le domaine skiable offert et les conditions de ski et de météo, les services annexes de la station,
 - Distribue aux clients les documents prévus par son service,
 - Parle en supplément du français, si possible l'anglais (niveau minimal de 2/5) et une deuxième langue (en priorité l'allemand, le néerlandais, l'espagnol et le russe)
 - Consigne par écrit tous les éléments ou évènements nécessaires à la prise de fonction de la personne qui occupe son poste de travail en période de congé,

Fonction QUALITE - SECURITE - ENVIRONNEMENT

- Qualité**
- Faire des constats et des suggestions (au besoin au moyen de FASC).
 - Participer à l'analyse et à l'étude des actions possibles.
 - S'assure que les remarques des clients sont prises en compte par l'ouverture de fiches d'expression clients,
 - Récupère les coordonnées clients autant que de besoin pour la réalisation d'enquêtes.
- Sécurité**
- Appliquer les consignes sécurité.
 - Participer aux formations sécurité.
 - Détecter les situations dangereuses, les traiter immédiatement ou faire remonter l'information.
 - Proposer des améliorations de la sécurité du travail.
- Environnement**
- Trier les déchets.
 - Avertir son responsable en cas de constat d'une pollution.

	FICHE METIER	FS4 06
	HÔTESSE OU HÔTE DE L'ACCUEIL « DOMAINE SKIABLE »	Page : 3/3

Fonction COMMUNICATION

- | | |
|----------------|---|
| Interne | <ul style="list-style-type: none"> ● Faciliter les relations avec l'équipe de travail et avec les autres métiers de S3V. ● Fait remonter à son hiérarchique tout problème de travail. |
| Externe | <ul style="list-style-type: none"> ● Donner une image professionnelle de S3V vis à vis des clients et des partenaires. |

Présenté au groupe Classification le 22 Septembre 2009.

Validé par le Directeur Opérationnel de Courchevel le 24 Septembre 2009.