Description de fonction

Organisation

CP 333

Service

: Operations

Fonction

Collaborateur de base- contrôleur d'accès

Fonctions

assimilées

Veilleur de nuit, Surveillant de parking, contrôleur

Code

: 05-A-FR

Date -

Novembre 2010

1. ORGANISATION

Dépend du Responsable Operations qui relève du Directeur Operations qui dépend lui-même du Directeur général.

2. BUT

Contrôler la validité des billets d'entrée des visiteurs, distribuer les plans du parc et assurer de cette manière que le client puisse pénétrer rapidement dans le parc. Répondre aux premières questions des clients qui pénètrent dans le parc. Réaliser des enquêtes auprès des visiteurs lorsqu'ils quittent le parc.

3. TÂCHES PRINCIPALES

- Prépare les tâches à l'aide de la récupération et de la préparation du matériel nécessaire.
- Accueille et contrôle les visiteurs concernant les exigences d'admission.
- Vérifie la validité des billets d'entrée et les scanne.
- Veille à ce que les enfants mesurés reçoivent un cachet correct correspondant à leur taille.
- Distribue des plans du parc
- Réalise des enquêtes de satisfaction des visiteurs
- Est responsable de l'ordre et de la propreté de la zone d'entrée.

" Thing

4. CRITÈRES

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1 Influence

Est responsable:

- de l'accueil qualitatif et de l'admission des visiteurs au parc
- du respect des conditions d'accès par les visiteurs
- de l'ordre et de la propreté de la zone d'entrée

4.1.2 Conséquences

• Un respect insuffisant des règles d'accès ou des actions incorrectes lors de l'exécution des tâches peut entraîner l'insatisfaction de clients qui ont été priés, à juste titre ou pas, d'acheter un billet d'entrée. Cela peut entraîner de vives discussions aux portails de contrôle.

Les conséquences sont visibles directement ou à très court terme.

4.1.3 Diriger

• ---

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau secondaire inférieur ou équivalent par expérience
- Connaissance des conditions d'accès
- Connaissance des procédures et des règles de l'organisation
- Formation aux premiers secours, amabilité avec les clients
- Opérationnel après 2 mois

4.3 Résolution des problèmes et liberté d'action

4.3.1 Difficulté des problèmes

- Pouvoir gérer des clients de manière aimable à tout moment
- Refuser des clients en l'absence de billet d'entrée valable

4.3.2 Liberté d'action

- Respecte les règles d'accès et les procédures de l'organisation, les briefings de contrôle, ...
- Est autonome dans l'admission ou non de visiteurs dans le parc
- Consulte le responsable Operations ou le remplaçant concernant l'admission ou non du visiteur en cas de discussion.

1800 9

4.4. Communication

4.4.1 Contacts internes

- Contact quotidien avec les collaborateurs (dispatch, responsable Operations, ...) lors du traitement des formalités administratives nécessaires, des éventuels problèmes avec des visiteurs, ...
- 4.4.2 Contacts externes
- 5 Contacts quotidiens avec les visiteurs dans le cadre de l'accueil, du contrôle des billets, ... et dans le cadre du non-respect des règles d'accès
- 5.4.1 Langues étrangères
- Connaissance de base orale de la deuxième langue nationale

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- 4.6 Inconvénients
- 4.6.1 Poids
- ---
- 4.6.2 Position
- Position debout de longue durée.
- 4.6.3 Conditions de travail
- Peut être soumis à des conditions météo changeantes
- 4.6.4 Risque personnel
- Risque très minime de lésion physique (coupures, contusions, ...)

• Fait appel à son responsable en cas de problème (fermeture d'un accès, accident...) et lors de travaux qui dépassent le budget

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes:

- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les tâches à effectuer
- A des contacts quotidiens avec ses collègues exerçant la même fonction dans le cadre d'activités communes ou d'échanges d'informations

4.4.2. Contacts externes:

- A des contacts quotidiens avec les fournisseurs pour des commandes, achat
- A des contacts occasionnels avec les sous-traitants dans le cadre de travaux à effectuer

4.4.3. Langues étrangères :

• -

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

 Coordination de mouvement lors de l'utilisation des outils, des travaux techniques ou manipulation d'animaux

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

 Porter hebdomadairement des charges variables pour les travaux ou lors du nourrissage des animaux

4.6.2. Position difficile

• Travaille dans des positions courbées, à genou, ... lors des travaux de nettoyage, d'entretien et de réparation

4.6.3. Circonstances de travail

- Saleté
- Variation de température
- Bruit

4.6.4. Risque personnel

- Risque de blessures physiques par les outils, machines (échelle, sécateur ...) ou
- animaux
- Risque d'allergies avec la poussière et les produits d'entretien