Description de Fonction

Organisation	:	PC 333
Service	:	Touristique
Code	:	10-A-FR
Fonction	:	Collaborateur au service touristique – accueil - point de vente
Fonctions assimilées	:	Collaborateur au service touristique (multilingue)- hôtesse d'accueil, moniteur d'encadrement, employé boutique, guichetier, caissier
Date	:	Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du responsable touristique qui rapporte au responsable opérations

2. BUT :

Accueillir et renseigner des visiteurs afin de leur donner toutes les informations nécessaires, obtenir un maximum de réservation et contribuer à un service de qualité.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Accueille et informe les visiteurs de toutes les possibilités d'attractions et de combinaisons proposées par le site :
  - répond à toutes les questions du visiteur en rapport avec sa visite, les possibilités d'attractions, la tarification proposée
  - encaisse les entrées et délivre les tickets
  - remplit les factures à la demande du visiteur
  - explique le déroulement de la journée et les éventuelles règles de sécurité du parc
  - fait remplir éventuellement les documents liés à la sécurité aux visiteurs
  - rend les effets personnels des visiteurs sur leur demande

- Traite les appels téléphoniques et les e-mails :
  - répond aux demandes d'information (prix, formalités pratiques...) par mail ou téléphone
  - encode ou prend note des réservations

- filtre éventuellement les appels à destination de la direction et prend note des messages au besoin

- Veille au suivi de sa caisse :
  - vérifie le fond de caisse
  - établit la clôture de sa caisse, note s'il y a des anomalies et cherche à les solutionner

- Et/ou soutient les nouveaux collaborateurs :
  - donne une formation selon la procédure
  - répond aux questions
  - assure le suivi sur le terrain

- Et/ou apporte un support dans le bar/snack
  - sert et encaisse les clients
  - débarrasse les tables et les nettoie
  - fait tourner le lave-vaisselle et range la vaisselle
  - apporte un soutien aux moniteurs et étudiants occupés au bar/snack
  - assure le suivi du stock ; vérifie le stock et tient l'inventaire à jour, se concerte avec le responsable pour le choix des fournisseurs, passe commande auprès des fournisseurs désignés, réceptionne, approuve et range les commandes dans le stock et transmet les commandes au responsable pour approbation

- Et/ou assure la vente et gestion d'objets souvenir :
  - réassortit les étagères, aménage les vitrines et nettoie les vitrines et les étagères de la boutique
  - informe les visiteurs sur les caractéristiques des produits vendus
  - encaisse l'argent des ventes des produits « souvenir »
  - vérifie le nombre et le bon état des produits livrés en fonction du bon de livraison et de la facture
  - étiquette les marchandises au prix communiqué par la responsable boutique et billetterie

- Et/ou collabore à la fermeture du site :
  - répartit les tâches de nettoyage entre les personnes et étudiants et apporte son soutien
  - veille à la fermeture des portes et lumières avant de quitter le site

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :
- de l'accueil et informations données aux visiteurs
- du traitement des appels téléphoniques et des e-mails
- du suivi des caisses de l'accueil
- et/ou du soutien apporté au bar/snack
- et/ou de la vente et gestion de la boutique souvenir
- et/ou du nettoyage et de la fermeture des portes et lumières lors de la fermeture du site

4.1.2. Conséquences :
- Une erreur dans l'accueil, le traitement des appels et mails peut entraîner un mécontentement et une perte des clients
- Une erreur dans les caisses peut entraîner des pertes financières et des statistiques faussées pour la direction
- Et/ou une erreur dans la gestion du bar/snack ou boutique souvenir peut entraîner des ruptures de stock, des coûts inutiles, des files d'attentes, ...

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme.

4.1.3. Diriger :
- ---

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente
- Connaissances en bureautique (Word, Excel, Outlook)
- Connaissances des procédures administratives
- Connaissances des attractions du parc et de la tarification
- Connaissances des éventuelles règles de sécurité du parc
- Opérationnel après 1 mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :
- Pouvoir garder un contact aimable avec les clients à tout moment
- Pouvoir éviter et déceler les erreurs des caisses dans la masse des opérations réalisées
- Pouvoir organiser son travail malgré les imprévus, tâches quotidiennes et demandes du client

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux consignes du Parc, aux consignes envers les visiteurs et aux directives de ses responsables
- Est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières
- Fait appel à son supérieur en cas de doute ou en cas d'un client mécontent difficile à satisfaire

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec les collègues concernant des échanges d'informations pratiques sur l'organisation journalière
- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les appels et courriers, les tâches à réaliser et les clients mécontents

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs dans le cadre de l'accueil et de transmission d'information
- A des contacts quotidiens éventuels avec les fournisseurs concernant les commandes de la partie à charge

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlé et écrit
- Connaissance d'une troisième langue parlée et écrite est un plus

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Précision lors des transactions aux caisses

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- Pics d'affluence de personnes à l'accueil

4.6.4. Risque personnel

- --