Berenschot Belgium

Description de Fonction

Organisation	:	CP333
Département	:	Exploitation
Code	:	FB-20-A- FR
Fonction	:	Responsable Exploitation
Date	:	Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Directeur Général qui dépend de l'Administrateur Délégué.
Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5 - 20 ETP)

2. BUT :

Coordonner et superviser son équipe, organiser le planning et organiser des visites afin de garantir aux clients une visite de qualité

3. TACHES PRINCIPALES :

- Prépare et adapte le planning pour ses collaborateurs
  - estime le nombre de personnes nécessaires et réalise le planning selon la saison passée, les réservations et les demandes de congés des personnes
  - fait approuver le planning prévu par son responsable lors de réunion
  - adapte le planning selon les imprévus (congés, maladie)

- Coordonne et supervise son équipe
  - participe éventuellement au recrutement
  - approuve et calcule les heures prestées par ses collaborateurs
  - supervise le travail de ses collaborateurs et apporte son aide en cas de surcharge de travail
  - solutionne les imprévus survenus dans l'exécution du travail de ses collaborateurs (accident, pannes...).
  - apporte son soutien à ses collaborateurs en étant présent dans l'exploitation

- Participe à diverses réunions internes
  - échange avec les chefs de services
  - fait redescendre l'information dans son service
  - prépare éventuellement des présentations pour la réunion

- Participe à l'élaboration du budget
  - fait ses demandes de budgets personnels de son service
  - fait éventuellement appel aux sous-traitants pour une remise de prix de nouveaux matériels liés à l'informatique ou la signalétique
  - fait des propositions d'améliorations des départs (signalétiques, matériel informatique) et coordonne l'estimation des budgets liés
  - supervise les travaux et approuve les factures liées

- Et/ou organise les visites de grands groupes sur demande
  - fait une proposition de prix au client
  - coordonne le service pour l'accueil et l'organisation de ces groupes
  - répond aux sollicitations spécifiques des clients

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :
- De la préparation et du suivi du planning pour ses collaborateurs
- De la coordination et supervision de son équipe
- De l'estimation du budget annuel de son service
- Et/ou de l'organisation des visites de grands groupes

4.1.2. Conséquences :
- Une erreur dans la préparation et suivi du planning peut entraîner des dysfonctionnements internes, du mécontentement des clients et avoir un impact sur l'image du site
- Une erreur dans la coordination et supervision de son équipe peut entraîner une baisse de motivation, des dysfonctionnements internes, risques d'accidents et du mécontentement des clients
- Une erreur dans l'estimation du budget peut entraîner des coûts supplémentaires
- Et/ou une erreur dans l'organisation des visites peut entraîner du mécontentement des clients et avoir un impact sur l'image du site

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court et moyen terme.

4.1.3. Diriger :
- Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5 - 20 ETP)

4.2 Connaissance et complexité
- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente
- Expérience préalable de 3-5 ans
- Connaissance de la structure et du fonctionnement du site touristique
- Connaissance des logiciels de bureautique
- Opérationnel dans la fonction après 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :
- Pouvoir établir et suivre le planning selon le personnel fluctuant et les incidents rencontrés (maladies)
- Pouvoir solutionner au plus vite les imprévus du site et continuer à assurer l'organisation des départs

4.3.2. Liberté d'action :
- Est soumis aux procédures liées à l'établissement du planning, aux directives de son responsable et demandes du client

- Fait appel à son responsable lors des modifications importantes du planning ou d'accidents survenus et pour l'approbation du budget

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec son service pour échanger de l'information concernant le planning, la coordination et supervision de leur travail
- A des contacts mensuels avec les chefs de services concernant des échanges d'informations
- A des contacts hebdomadaires avec son responsable concernant le planning et son suivi

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les clients pour l'organisation de groupes ou pour des questions spécifiques
- A des contacts hebdomadaires avec les fournisseurs pour des échanges d'informations concernant l'organisation des groupes spéciaux

4.4.3. Langues étrangères :

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

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --