



OFFRES D'EMPLOIS

Superviseur Service à la clientèle

Camp Fortune est une entreprise dans le secteur de l'hospitalité axée sur le service à la clientèle. Notre équipe éprouve une grande fierté à offrir un service d'une qualité exceptionnelle à tous nos invités. Si vous êtes extraverti, bilingue, accueillant et souriant et aimez servir les clients nous sommes présentement à la recherche d'une personne dynamique pour un poste à temps partiel.

Sommaire du poste

En tant que Superviseur du service à la clientèle, vous possédez un minimum d'un an d'expérience (été et hiver) au Camp Fortune ainsi qu'un an d'expérience similaire ou 3 années d'expérience dans une autre entreprise. Vous démontrez de bonnes valeurs envers l'image de la compagnie, de bonnes qualités de "leadership", un respect pour tous les clients et vos collègues tout en démontrant une grande fiabilité. Vous devez également posséder de l'initiative et du tact lors de situations délicates.

Exigences du poste

Vous devez avoir un mode de transport fiable (il n'y a pas de transport public vers le Camp Fortune). Vous devez pouvoir communiquer de façon claire et efficace avec les clients d'âges différents. Démontrez de bonnes valeurs envers l'image de la compagnie, de bonnes qualités de "leadership", un respect pour tous les clients et vos collègues tout en démontrant une grande fiabilité.

Responsabilités et tâches reliés à l'emploi

- Démontrer d'excellentes aptitudes de "leadership"
- Garder une attitude professionnelle et posée en tout temps (même lors de situations difficiles ou délicates)
- Trouvez un équilibre entre les besoins des clients et ceux de l'entreprise
- Bien comprendre la structure de la direction et le rôle de chacun
- Bien partager l'information à toute l'équipe
- Reconnaître quand il est opportun d'interrompre ou d'apporter de l'aide à un collègue
- Fortes connaissances des transactions monétaires
- Savoir quand ouvrir ou fermer la billetterie
- Avoir un excellent jugement et un équilibre entre la satisfaction d'un client et les politiques de l'entreprise
- Avoir un excellent jugement afin de bien guider l'équipe
- S'assurer que l'équipe rencontre les attentes
- Aider avec la communication et la messagerie
- Identifier les aires problématiques qui requiert un meilleur système ou plus de formation



- Identifier les membres de l'équipe demandant plus de support ou en aviser le gérant du département (supérieur)
- Aider à motiver et diriger l'équipe du Service à la clientèle soit en redirigeant ou déléguant les tâches différemment
- Gérer les problèmes techniques ou reliés au personnel adéquatement
- Assurer une liaison avec les autres départements
- Assurer la bonne marche de toutes les opérations journalières avec le gérant du département
- Participer à toutes les formations requises
- Répondre aux courriels et demandes par téléphone
- Assister les clients avec leurs besoins et préoccupations
- Ouvrir et fermer le département
- Vérifier la balance de la caisse des employées avant la fermeture tous les jours
- S'assurer que le personnel a bien noté son entrée et sortie selon leur horaire
- Créer l'horaire des pauses des employés
- Donner de l'assistance à tout le personnel du service à la clientèle avec les transactions et interactions avec les clients
- Donner du support et de la formation au personnel au besoin
- Assurer au besoin, une communication avec tous les autres départements de manière éloquente

Qualifications et compétences

- Posséder un minimum d'un an d'expérience (été et hiver) au Camp Fortune ainsi qu'un an d'expérience similaire ou 3 années d'expérience dans une autre entreprise
- Avoir une attitude positive et courtoise
- Fortes compétences en service à la clientèle avec un haut niveau d'énergie
- Excellentes compétences en français et en anglais (verbales et écrites)
- Excellente gestion du temps et attention aux détails
- Habilité à demeurer utile et serviable tout au long de son travail et avoir une approche courtoise lors de résolution de problèmes ou plaintes
- Suivre toutes les politiques et procédures du Camp Fortune

Horaire et durée du contrat :

De décembre à mars

Doit être disponible les jours de semaine, en soirée, et/ou les fins de semaine et les jours fériés

Saisonnier temps plein ou temps partiel

Joignez-vous à notre équipe dès maintenant afin de profiter des avantages de travailler au Camp Fortune pour la saison!



Camp Fortune s'engage à être un employeur offrant l'égalité des opportunités en créant un environnement inclusif tout en encourageant ses employés à être eux-mêmes. Si vous avez besoin d'assistance avec votre demande d'emploi veuillez nous le laisser savoir. **Veillez envoyer votre résumé à : jobs@campfortune.com**

Nous remercions tous les postulants pour leur intérêt mais seules les personnes sélectionnées pour une entrevue seront contactées.

Employment Opportunities

Customer Service Supervisor

Camp Fortune is a client-based business in the hospitality industry. We are a team that loves to serve people, taking pride in the service that our team delivers to our guests. If you are outgoing, friendly, and enjoy greeting guests in a welcoming manner we are currently seeking a dynamic bilingual individual for part time employment.

Position Summary

As a Customer Service supervisor, you have a minimum of one full year (summer and winter) of experience at Camp Fortune, as well as one year of other CS experience, or 3 years' experience elsewhere. Demonstrate good values that reflect the company, good leadership qualities, respect for all co-workers and clients, and are proven reliable. You should also have proven ability to handle difficult situations.

Job Requirements

You must have reliable transportation to Camp Fortune (no public transportation available). Should be able to communicate effectively in both French and English with people of all ages. Demonstrate good values that reflect the company, respect for all co-workers and guests, and must be reliable.

Job Responsibilities and Duties

- Demonstrating good leadership skills
- Keeping professional composure, even in difficult situations
- Balancing the needs of customers and the business.

- Understanding the chain of command.



-
- Appropriately sharing information to the team
 - Knowing when to cut, or call-in, staff appropriately
 - Strong cash-handling knowledge
 - Know when to open/close ticket booth/kiosks
 - Using good judgment to balance customer happiness vs. business policy
 - Using good judgment to help guide the team
 - Ensuring the team is meeting expectations
 - Helping with the conveyance of language and messaging
 - Identifying problem areas that need better systems or more training
 - Identifying weaker team members and giving additional support or notifying the department manager
 - Helping to motivate and steer the CS team - especially through delegation and redirection.
 - Escalating problems appropriately, both technical and personnel related
 - Liaise with other departments
 - Assist the department manager in ensuring the smooth operations each day
 - Attend all training sessions required
 - Respond to email and phone inquiries
 - Assist customers with their needs/concerns
 - Open and close the department
 - Verify cash-outs of staff before close each day
 - Ensure staff have clocked in/out as per their scheduled shifts
 - Scheduling/issuing breaks for all staff
 - Provide assistance to all CS staff with transactions and interactions with customers
 - Training/supporting staff as needed
 - Communicate with other departments, in the proper manner, as needed.

Qualifications and Skills

- Minimum of one full year (summer and winter) of experience at Camp Fortune, as well as one year of other CS experience, or 3 years' experience elsewhere.
- Friendly and positive attitude.
- Strong customer service skills and a high level of energy
- Excellent communication skills in French and English
- Being detail-oriented with basic mathematical skills
- Attention to detail and time management
- Ability to focus on the satisfaction of clients



-
- Ability to remain helpful throughout the work shift and develop a courteous approach to resolving complaints
 - Adhere to all Camp Fortune policies and procedures

Schedule & Duration:

Starting in December to March.

Must be available weekdays, evenings, weekends and holidays

Seasonal part-time.

Join our team today and enjoy the many perks of working with Camp Fortune this season!

Camp Fortune is committed to being an equal opportunity employer, creating an inclusive work environment and encourages employees to be authentic. If you need any special arrangements with your application, be sure to let us know in your application. **Please send your interest in employment and your CV to: jobs@campfortune.com.**

We thank all applicants for their interest but only those selected for an interview will be contacted.