



SPA - SUR - L'EAU

Agent/e de réservations

Rôle

Sous la responsabilité du Coordonnateur–Service à la clientèle, l'agent de réservations sera responsable de diriger les appels aux différents départements, de renseigner les clients sur les services offerts, de prendre les réservations et de les inscrire dans le logiciel approprié. Il sera le premier contact auprès des clients du Bota Bota et devra comprendre leurs besoins dans le but de bien les conseiller.

Description des tâches

- Répondre aux appels et aux demandes de notre site Web.
- Diriger les appels aux départements concernés.
- Comprendre et évaluer les besoins des clients.
- Renseigner les clients sur les différents services offerts.
- Faire la promotion des différents soins disponibles.
- Effectuer les réservations en optimisant les horaires.
- Augmenter les ventes de soins et de certificats-cadeaux.
- Être réceptif aux questions ou préoccupations des clients et s'assurer de leur satisfaction de façon professionnelle et courtoise.
- Adopter une attitude positive qui contribuera à maintenir un environnement de travail convivial et professionnel.

Qualités recherchées

- Souci du détail et habileté à effectuer plusieurs tâches dans un court délai.
- Bon sens de l'organisation.
- Enthousiasme et maîtrise des compétences en service à la clientèle.
- Aimer travailler avec le public et privilégier une approche conviviale.
- Présentation soignée.
- Ponctualité rigoureuse.
- Sens du travail d'équipe.
- Discrétion et respect de la confidentialité.
- Maturité.

Exigences

- Aisance avec différents outils informatiques.
- Expérience en service à la clientèle et/ou centre d'appels un atout certain.
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais, autant à l'oral qu'à l'écrit.