



S P A - S U R - L ' E A U

### Agent/e de réservations

#### **Rôle**

Sous la responsabilité du Superviseur-Réservations, 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.

#### **Aperçu 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 veillant à optimiser au mieux les horaires.
- Participer à 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**

- Démontrer une autonomie dans sa prise de décision et une habileté à effectuer plusieurs tâches dans un court délai
- Détenir un bon sens de l'organisation et de la priorisation des tâches
- Faire montre d'une excellente approche service à la clientèle
- Démontrer une ponctualité rigoureuse
- Avoir le sens du travail d'équipe et aimer travailler en *open space*
- Faire preuve de discrétion et du respect de la confidentialité des informations

#### **Exigences**

- Expérience exigée en service à la clientèle, de préférence en centre d'appels ou par téléphone
- Aisance avec différents outils informatiques.
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais, autant à l'oral qu'à l'écrit.