



Responsable atención al cliente

Reporta a:	Responsable de zona
Salario:	A definir
Marca:	Eurocamp and Al Fresco Holidays / Homair Loisirs
Empresa contratante:	Greenbank Services Ltd / Homair Loisirs

Objetivo:

Proporcionar en todo momento experiencias excepcionales de vacaciones a todos nuestros huéspedes desde el momento en que llegan al camping y a lo largo de sus vacaciones con nosotros.

Desarrollar y liderar un equipo que entienda a nuestros clientes, se anticipe a sus necesidades y cumpla con el objetivo de la marca, siempre bajo unos parámetros de costes, en el que el empleado entienda como dar más por menos. Su equipo avanzará con un propósito, se apoyará mutuamente y trabajará duro mientras se divierte haciéndolo.

Responsabilidades:

- Facilitar nuestro "estándar de calidad de marca" siempre cumpliendo con las expectativas de nuestros huéspedes y aspirando a superarlas. Los elementos centrales del estándar implicarán:
 - Bienvenida con una sonrisa
 - Proporcionar un alojamiento que esté totalmente equipado, limpio y en el que todo funcione correctamente
 - Estar disponible para nuestros huéspedes cuando nos necesiten
- Dirigir el equipo sobre el terreno, incluyendo:
 - Evaluar y mejorar el desarrollo individual de los jefes de equipo, representantes de vacaciones y representantes de zonas de diversión mediante los sistemas de evaluación y aplicación de objetivos de la compañía.
 - Reconocer y celebrar el trabajo bien hecho a la vez que se solucionan rápidamente los problemas detectados antes de que afecten a nuestros clientes
 - Formación y desarrollo del personal para cumplir con el estándar de calidad de la marca
 - Asegurar que a través de una estrecha colaboración con el formador, somos capaces de dar el apoyo adecuado a nuestro personal para asegurar un servicio conforme al estándar acordado por la marca
 - Asignar la carga de trabajo para asegurar que los recursos se utilizan correcta y eficazmente según las hora de trabajo
- Utilizar la tecnología para mejorar eficazmente la prestación de servicios



- Trabajar con las marcas Eurocamp y Al Fresco diferenciando entre las expectativas de los clientes de cada marca y los diferentes procedimientos operativos
- Generar ingresos y asegurar que los gastos y los ingresos se gestionen de manera eficaz
- Garantizar que se sigan y mantengan todos los procesos de salud y seguridad
- Asegurar un buen entendimiento y una estrecha relación de trabajo con el personal y dirección del camping

- Establecer una comunicación eficiente para construir una estrecha relación de trabajo con los clientes y proveedores internos y externos para mejorar el servicio al cliente
- Llevar a cabo cualquier otra tarea requerida por el Responsable de zona

Condiciones y beneficios sociales

Mientras trabaje para nosotros ocupando este puesto, tendrá acceso a lo siguiente:

- Sueldo competitivo
- Alojamiento completamente equipado
- Uniforme para usar en el trabajo
- Teléfono móvil y tableta
- 2.5 días de vacaciones por cada mes completo trabajado
- Formación completa a través de talleres formativos
- Descuento en vacaciones para uso personal, amigos y familiares
- Asistencia 24 horas
- Línea telefónica confidencial para el personal
- Mejora continua de su propio aprendizaje y desarrollo del mismo con oportunidades para progresar en la empresa

Requisitos – Responsable atención al cliente

Conocimientos, habilidades y actitudes esenciales

Necesario

- 18 +
- Estudios finalizados y con resultados óptimos de Bachillerato (o equivalente)
- Nivel alto de español
- Experiencia en la gestión y desarrollo de las personas en su formación y feedback
- Capacidad de planificar y organizar, haciendo un uso eficiente de los recursos
- Con experiencia en atención al cliente y orientado a experiencia con el cliente
- Capacidad para tomar decisiones y resolver problemas utilizando datos, experiencia, sentido común y cooperación con toda la organización
- Experiencia de trabajo práctico de matemáticas e IT (Google Drive, smartphones, tablets y sistemas de trabajo en la nube)
- Voluntad de aprender



Deseado

- Conocimiento de un idioma europeo (francés, alemán, inglés)
- Certificado de un curso de liderazgo o gestión de equipo (o equivalente)
- Capacidad de liderazgo
- Capacidad para comunicar de manera clara, tranquila y profesional
- Flexibilidad en las tareas, el lugar y tiempo de trabajo
- Capacidad de trabajar bajo presión y cumplir con los plazos mientras se gestionan múltiples tareas

