



Manager d'Equipes Camping

Rattachement : Responsable de secteur / Responsable de Region

Rémunération : selon expérience

Marques : Eurocamp & Al Fresco / Homair Vacances

Employeur : Homair Vacances

Objectif :

Vous constituerez et dirigerez une équipe chargée de comprendre nos clients et d'anticiper leurs besoins conformément à la promesse de notre marque afin d'offrir à chaque client une expérience de vacances exceptionnelle dès son arrivée sur le camping et tout au long de son séjour.

Vous adopterez pour cela une culture de la rentabilité grâce à laquelle chacun comprendra comment fournir davantage au meilleur coût. Votre équipe avancera avec détermination, se prêtera mutuellement assistance, et travaillera dur tout en prenant plaisir à remplir ses missions.

Missions principales :

- Assurer en toutes circonstances le « standard-qualité de la marque » en répondant aux attentes de nos clients, et en faisant en sorte de les dépasser. Les éléments clés de notre standard-qualité comprennent :
 - Un accueil chaleureux et souriant ;
 - La mise à disposition d'un logement sûr, propre, entièrement équipé et en bon état de fonctionnement ;
 - La disponibilité de l'équipe pour assister nos clients en cas de besoin.
- Diriger l'équipe sur le camping :
 - Évaluer et accompagner les Chefs d'équipe, les Correspondants Vacances et les Correspondants Cub enfants dans l'amélioration de leurs performances en se basant sur les objectifs et les systèmes d'appréciation de l'entreprise ;
 - Être capable de reconnaître et de féliciter les bonnes performances de l'équipe tout en corrigeant rapidement tout produit ou prestation de service qui ne seraient pas à la hauteur des standards de qualité de la marque, et ce avant que cela n'affecte le client ;
 - Former et perfectionner l'équipe afin d'atteindre les standards-qualité de la marque ;
 - Travailler étroitement avec le Formateur secteur pour faire en sorte de fournir une formation et un soutien adéquats à nos équipes d'outre-mer afin qu'elles puissent assurer un service conforme au standard-qualité de la marque ;
 - Répartir la charge de travail par la gestion des emplois du temps afin que les ressources soient utilisées de façon optimale.
- Utiliser les technologies pour optimiser votre efficacité et améliorer la prestation de service ;
- Travailler avec les deux marques Eurocamps et Al Fresco en adaptant les procédures d'exploitation aux attentes spécifiques à la clientèle de l'une et de l'autre ;
- Générer des recettes et faire en sorte que les charges et les recettes soient gérées efficacement ;
- Faire en sorte que toutes les procédures de santé et de sécurité soient respectées tout comme les actions qui en résultent ;



- Assurer une bonne entente et des relations de travail étroites avec le personnel et la direction du camping ;
- Communiquer de manière efficace pour nouer de solides relations de travail avec les clients et les fournisseurs internes comme externes, afin d'améliorer l'expérience-client ;
- Effectuer toute autre tâche requise par le Responsable de Secteur.

Avantages :

Dans le cadre de l'exercice de vos fonctions, vous aurez accès aux avantages suivants :

- Salaire compétitif
- Logement entièrement équipé
- Uniforme de travail
- Téléphone portable et tablette professionnels
- 2,5 jours de congé par mois de travail complet
- Formation complète sous forme d'ateliers
- Vacances à prix réduit pour vous, vos amis et votre famille
- Assistance 24h/24
- Ligne téléphonique confidentielle pour l'assistance au personnel
- Maîtrise de votre propre apprentissage et de votre évolution avec l'opportunité d'acquérir de nouvelles qualifications et de progresser au sein de l'entreprise

Conditions requises pour le poste de Responsable de l'expérience client

Connaissances, compétences et attitudes

Indispensables

- Etre âgé(e) de 18 ans et plus
- Baccalauréat (ou équivalent) obtenu avec la moyenne en français et en mathématiques
- Bonne connaissance pratique de la langue anglaise
- Expérience en gestion d'équipe incluant : le perfectionnement, l'encadrement et la rétroaction
- Aptitude à planifier et à s'organiser en utilisant les ressources disponibles de façon efficace
- Expérience dans la fourniture d'un service client de haut standard
- Capacité à prendre des décisions et à résoudre les problèmes en utilisant toutes les informations, les expériences, les appréciations et la coopération disponibles au sein de l'organisation
- Connaissance pratique du calcul et des outils informatiques (Google Drive, smartphones, tablettes, système « dans le nuage » (ou *cloud*))
- Envie d'apprendre

De préférence

- Connaissance pratique d'une langue européenne (anglais, espagnol, italien)
- Certification ILM (Leadership & Management) niveau 2 et/ou certification démontrant des aptitudes à l'encadrement et au travail d'équipe
- Capacité à donner l'exemple



- Communication claire, calme et professionnelle
- Flexibilité dans l'appréhension des tâches, du temps et du lieu de travail
- Capacité à travailler sous pression et à respecter les délais tout en gérant des tâches multiples

