



Chef d'Équipe

Filière: Opération

Rattachement : Responsable de zone / Responsable de Région

Marques: Eurocamp & Al Fresco / Homair Vacances

Employeur : Homair Vacances

Objectif:

Vous ferez en sorte d'offrir à chaque client une expérience de vacances exceptionnelle dès son arrivée sur le camping et tout au long de son séjour.

Vous constituerez et animerez une équipe chargée de comprendre nos clients, et d'anticiper leurs besoins conformément à la promesse de notre marque. 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 prêter 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, par :
 - Le tutorat et la formation du personnel pour atteindre le standard-qualité de la marque
 - L'évaluation et la surveillance des performances individuelles des correspondants de vacances
 - La capacité à reconnaître et à féliciter les bonnes performances de l'équipe tout en remédiant rapidement aux problèmes identifiés avant que ceux-ci n'affectent nos clients
 - L'allocation de la charge de travail pour assurer que les ressources sont pleinement et efficacement utilisées ;
- Assumer la responsabilité de la sécurité des équipements et des fonds de l'entreprise, et présenter précisément les comptes et les formalités administratives ;
- S'assurer que le logement est adapté à son usage en vérifiant qu'il est propre, entièrement équipé et que tous les réparations nécessaires ont été effectuées ;
- Utiliser la technologie disponible pour améliorer l'efficacité et le service que nous offrons à nos clients ;
- S'assurer que toutes les procédures de santé et de sécurité sont 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 efficacement pour nouer de solides relations de travail avec les clients et les fournisseurs internes et externes, afin d'améliorer l'expérience-client ;
- Effectuer toute autre tâche requise par votre supérieur hiérarchique.

Conditions requises pour le poste de Chef d'Équipe

Connaissances, compétences et attitudes

Indispensables

- 18 ans et plus
- Bonne connaissance pratique de la langue anglaise
- Expérience dans la gestion et la formation des personnes, leur encadrement et dans le fait de donner un retour
- Capacité à planifier et à s'organiser
- Expérience dans la délivrance d'un service de qualité à la clientèle
- Capacité à prendre des décisions et à résoudre des problèmes
- Envie d'apprendre

De préférence

- Connaissance pratique d'une langue européenne (français, espagnol, italien)
- Capacité à montrer l'exemple
- Communication claire, calme et professionnelle
- Flexibilité dans l'appréhension des tâches, du temps et du lieu de travail
- Connaissance pratique du calcul et des outils informatiques (Google Drive, smartphones, tablettes et systèmes « dans le nuage » ou *cloud*)
- Capacité à travailler sous pression et à respecter les délais tout en gérant plusieurs tâches

