



Madame, Monsieur

Le Resort thermal de Châtel-Guyon Aïga recrute son responsable du service client.

Le Resort thermal de Châtel-Guyon Aïga ([www.aiga-resort.com](http://www.aiga-resort.com)), ouvert en Août 2020, offre une large gamme de prestations et de séjours à destination des patients, des clients et des touristes (BtoB et BtoC). Il comprend :

- Les Thermes : l'espace thermal et l'espace thermal premium offrent un environnement de soins lumineux et fonctionnel pour réaliser une cure thermale conventionnée ou une cure prévention santé.
- Un SPA thermal : l'expérience sensorielle du Spa Thermal est unique grâce à l'association de l'eau thermale de Châtel-Guyon et de la gamme cosmétiques bio Beauty Garden, à partir des plantes du potager. Une offre de soins variée et complète, inspirée de l'environnement volcanique de la région, est proposée.
- Un restaurant nutri-gastronomique : situé au cœur du resort, le restaurant est ouvert à tous, toute l'année, du petit-déjeuner au dîner. Il propose une cuisine inspirée par la nutri-gastronomie, alliant goût et qualité nutritionnelle.
- 1 résidence de tourisme 4 <sup>\*(1)</sup> : intégrée au resort, la Résidence hôtelière 4 étoiles permet un accès immédiat aux espaces de soins tout en offrant à chaque résident confort et quiétude.
- Un pôle recherche, formation et information sur le microbiote intestinal : ce pôle regroupe activités et compétences dédiées au thermalisme du microbiote intestinal (consultations de médecine thermale, consultations de micronutrition, ateliers et conférences de cuisine santé, programmes d'accompagnement de la cure thermale).

L'accent stratégique, en vue de garantir une croissance de l'activité repose sur la qualité de l'accueil et de la prise en charge de chaque client.

(1) en cours de classement

Page 1:2

Pour des raisons pratiques, cette offre d'emploi n'est pas sexuée dans sa rédaction mais ce poste est ouvert à toute personne sans aucune discrimination, conformément aux dispositions du code du travail et à la politique de l'entreprise d'égalité d'opportunité.

## 1.1 Descriptif de poste et principales missions

---

En tant que Responsable commercial et service client, vous êtes principalement en charges des missions suivantes :

### 1.2 Opérationnel

---

- Animer les services concourant à l'accueil de la clientèle (planification des cures, réservation de formules de soins ou de soins à la carte et d'hébergement, inscription, accueil SPA,...)
- Informer fréquemment chaque collaborateur du degré d'atteinte des objectifs (avec le cas échéant intervention en soutien de chaque collaborateur pour assister à la définition d'un discours ou argumentaire commercial, ...)
- Décliner la politique commerciale et veiller à la mise en œuvre, traiter les litiges clients
- Examiner et analyser quotidiennement le portefeuille clients (analyse des niveaux de réservation, des comptes clients, suivi de la fidélité et de l'historique clientèle, établissement du rapport d'arrivée de chaque jour, analyse des no-shows, des réservations annulées tardivement, ...)
- Maitriser l'ensemble des procédures opérationnelles et être source de proposition d'amélioration

### 1.3 Conformité

---

- Veiller au respect des procédures commerciales (grilles tarifaires et conditions commerciales, tenue des dossiers clients...)
- Contrôler la qualité du discours et de la relation commerciale pour garantir la qualité des services
- Gestion des litiges clients (procédures d'indemnisation en relation avec le secrétariat général en cas de sinistre corporel ou d'intervention d'une compagnie d'assurance et gestes commerciaux avec la direction commerciale)

### 1.4 Ressources humaines

---

- Animer l'équipe (participation au recrutement, coordination, planification et contrôle du travail de l'équipe, validation des temps de travail, intégration d'un nouveau collaborateur),
- Participer à la définition d'une organisation cible dans une logique d'optimisation budgétaire et assurer sa mise en œuvre
- Participer à la définition du plan de formation et accompagner son équipe dans le développement de ses compétences par des actions de formation.

Vous pouvez candidater en envoyant un CV à [rh.aiga@aiga-resort.com](mailto:rh.aiga@aiga-resort.com) en précisant le poste pour lequel vous postulez.