| | | |
|---|---|---|
| | # OFFRE DE POSTE : Conseiller Clientèle | |
| émetteur : | Direction des Thermes de Bagnoles de l'Orne | |
| destinataire(s) : | Banque d'emploi,<br>Collaborateurs des Thermes de Bagnoles de l'Orne | |
| niveau de diffusion : | Affichage et site internet | 17 juin 2021 |
| copie : | | |

Madame, Monsieur

La société France Thermes Distribution recrute des conseillers clientèles pour son centre d'appel téléphonique (call center) de Normandie, qui prend des réservations pour des cures thermales et des séjours bien-être ou de loisirs pour ses Resorts thermaux et Touristiques de Bagnoles de l'Orne (Bo Resort) et Châtel-Guyon (Aïga Resort). D'autres établissements thermaux nous rejoindront et notre activité est en forte croissance. Acteur innovant dans un marché en croissance, nous offrons des perspectives de carrière et vous accompagnerons dans votre projet professionnel.

Un Resort Thermal et Touristique offre une large gamme de séjours incluant une offre de soins thermaux,/restauration à destination des patients, des touristes et voyageurs d'affaires,. Notre concept original repose sur l'intégration (ou combinaison) des prestations de soins thermaux et d'hébergement avec une prise en charge globale reposant sur un projet médical ambitieux. Nous délivrons des prestations qui améliorent la qualité de vie de nos clients et nous sommes attachés à leur délivrer un haut niveau de qualité de services.

## 1 Descriptif de poste et principales missions

Le conseiller clientèle est en charge de la prise de réservation et de la vente des prestations vendues par les Resorts thermaux (cures conventionnées, spa thermal, hébergement, restauration, …)pour permettre l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires. À ce titre, il a pour missions de :

- Conseiller le client (par mail ou téléphone) et l'assister dans sa recherche d'information sur les prestations commercialisées par les Resorts pour valoriser l'offre de service du Resort,
- Prendre la commande du client et identifier ses besoins pour réaliser des ventes complémentaires
- Assurer les opérations commerciales et administratives liées aux opérations de vente (prise de commande, suivi administratif de la vente, ...),
- Participer à la bonne marche du service et garantir un haut niveau de prestations (partage des bonnes pratiques, connaissance approfondie de l'offre de service, signalement des réclamations clients, …).

## 2 Compétences nécessaires

Pour réussir dans son poste, le conseiller clientèle doit notamment faire preuve :

- Amabilité et politesse,
- Professionnalisme et connaissance de l'offre, pour guider le client dans sa réservation

- Sens commercial, pour conquérir et fidéliser la clientèle, identifier ses besoins en prestations complémentaires,
- Esprit d'initiative et gout pour la vente pour atteindre les objectifs commerciaux

Notre volonté de dépasser nos objectifs et d'offrir un service d'excellence à nos clients requiert une véritable volonté d'engagement de votre part et un attrait certain pour un service de vente par téléphone. En contrepartie de votre implication, nous veillons à vous former et à vous accompagner dans votre évolution professionnelle. Une première expérience dans un call-center est un plus car elle faciliterait votre intégration mais elle n'est pas indispensable.

## 3 Caractéristiques du contrat

| | |
|---|---|
| Contrat | Contrat à durée indéterminée avec période d'essai de 2 mois renouvelable une fois |
| Employeur | **France Thermes Distribution**,<br>Société par Actions Simplifiée au capital de 1 000 euros,<br>immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le n° 879 417 467,<br>et dont le siège social est sis 5, rue Sextius MICHEL à (75015) PARIS, |
| convention collective nationale | convention collective nationale du thermalisme (IDCC 2104) fusionnant avec la convention collective nationale de l'hospitalisation privée (IDCC 2264) |
| Lieu de travail | Resort thermal de Bagnoles de l'Orne |
| Emploi & Classification conventionnels | Agent d'accueil et commercial<br>Employé /Niveau 1 Échelon 1 |
| Rémunération brute mensuelle | Fixe mensuel de base : 1.555 €<br>Variable défini annuellement (le variable peut représenter jusqu'à 200 € par mois) |
| Horaires de travail | 35 heures par semaine, avec modulation<br>Travail le samedi, par roulement |

Vous pouvez candidater en envoyant un CV à recrutement@bo-resort.com en précisant le poste pour lequel vous postulez.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

L'équipe de b'o resort

NB : 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'égale opportunité.

Il n'est pas utile de nous adresser une lettre de motivation ;