AÏGA RESORT·THERMAL Châtel·Guyon	**OFFRE DE POSTE :** **Responsable Expérience Client H/F**
Émetteur :	Monique HILAIRE, Directrice Générale Déléguée, Resort Thermal de Châtel-Guyon
Destinataire(s) :	Les collaborateurs des Thermes du Groupe + Banques d'emploi
Niveau de diffusion :	Interne + externe
copie :	Johan PAGLIAROLI, Responsable Ressources Humaines Groupe, Groupe France Thermes

Madame, Monsieur

Aïga Resort thermal de Châtel-Guyon recrute son Responsable Expérience Client en contrat à durée indéterminée.

Le Resort thermal de Châtel-Guyon (www.aiga-resort.com) totalement neuf et ouvert en août est constitué :

- d'un établissement thermal conventionné & thermal premium,
- d'un spa thermal,
- d'un restaurant nutri-gastronomique d'une capacité de 90 couverts et d'une terrasse,
- d'une résidence de tourisme 4* de 90 clefs,
- de salles de réunion, d'une boutique, de salles d'activités physiques, de cabinets médicaux…

le Resort offre une large gamme de séjours à destination des patients, des clients et des touristes en individuel ou en groupe. L'accent stratégique repose sur quatre axes majeurs :

- la qualité de l'accueil et de la prise en charge de chaque client,
- une offre diversifiée répondant à tous les besoins possibles d'un client ou d'un curiste,
- la mise en avant et la capitalisation sur les propriétés thérapeutiques exceptionnelles de l'eau minérale de Châtel-Guyon, notamment dans la prise en charge des pathologies digestives et celles en rapport avec le microbiote intestinal.
- une offre de restauration de qualité gustative et nutritive, adaptée aux principes de la micronutrition, composée de produits sains, naturels (voire bio) préparés dans le respect de leurs atouts nutritifs (acides gras essentiels, vitamines, minéraux…) et répondant à 4 principes fondamentaux : une cuisine Simple, Saine, Savoureuse et Sur-Mesure (Cuisine 4S).

L'accent stratégique de la société, 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. Une forte présence auprès des clients et des équipes est attendue sur ce poste et notamment :

- Les jours de fortes arrivées,
- Lors des accueils clients organisés avec l'office de tourisme,

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.

- Lors des évènements festifs dans la ville ou la participation du Resort aux salons professionnels dans le cadre de sa politique commerciale et marketing,
- Lors des évènements dans nos espaces de réunion et séminaires.

1. Descriptif de poste et principales missions

En tant que Responsable Expérience client, vous êtes principalement en charges des missions suivantes :

1.1 Opérationnel

- Animer les services concourant à l'accueil de la clientèle sur l'ensemble des sites du Resort (accueil des thermes, accueil général du Resort, exploitation de l'hôtel et des résidences et de leurs services…),
- Travailler étroitement avec les responsables de la restauration et responsables de services du Resort,
- 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,
- 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.

1.2 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 avec l'appui de la direction du site, des services administratifs, des services transversaux du siège.

1.3 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.

2. Compétences requises

Notre objectif d'offrir un service d'excellence à nos clients requiert une véritable volonté d'engagement de votre part et un attrait certain pour l'univers thermal et touristique d'un Resort.

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.

Sur la base de votre expérience professionnelle, vous avez développé des compétences pratiques pour ce poste :

- Une autonomie et une réactivité immédiate dans une logique de satisfaction de la clientèle,
- Une capacité d'organisation en vue de garantir la continuité de service et afin d'optimiser la structure d'exploitation,
- De fortes prédispositions managériales, et une volonté d'atteindre les objectifs.

En contrepartie de votre engagement, nous veillons à vous former et à vous accompagner dans votre évolution professionnelle.

3. Caractéristiques du contrat

Contrat	Contrat à durée indéterminée avec convention de forfait jour avec une période d'essai de 3 mois renouvelable une fois
Employeur	RESORT THERMAL DE CHATEL GUYON Société par Actions Simplifiée au capital de 75 000 euros, RC CLERMONT-FERRAND n° 822 679 155 siège social sis 9A Avenue De Gaulle à (63140) CHATEL GUYON
Convention collective nationale	Convention collective de l'hospitalisation privée et du thermalisme (IDCC 2264)
Lieu de travail	Resort thermal de Châtel-Guyon
Emploi & Classification conventionnels	Qualification : Responsable de service Catégorie : Agent de maitrise Niveau : Niveau lll
Rémunération brute mensuelle	Selon expérience et profil
Durée du travail	Convention de forfait jour 218 jours par an
Intégration prévue pour le poste	Dès que possible

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

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.
La Direction du Resort Thermal de Châtel-Guyon

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.