

 <p>AÏGA RESORT · THERMAL & SPA Châtel · Guyon</p>	<h1>OFFRE D'EMPLOI :</h1> <h2>Responsable Accueil thermal et planification des soins</h2>
	Saison 2025

Le Resort thermal & spa de Châtel-Guyon recrute un/une **RESPONSABLE ACCUEIL THERMAL ET PLANIFICATION DES SOINS**.

Le Resort thermal & spa de Châtel-Guyon Aïga (www.aiga-resort.com) comprend :

- Un établissement thermal conventionné
- Un établissement thermal Premium
- Un SPA thermal
- Un restaurant
- Une résidence de tourisme 4* de 90 appartements

Le Resort accueille des curistes pour des cures conventionnées de 21 jours, des curistes en cure libre et une clientèle de loisirs et d'affaires.

Il se positionne comme un acteur de la prévention santé en s'appuyant sur les 3 pôles suivants :

- Des soins thermaux et des soins bien-être
- Une approche de la nutrition via la restauration sur place et les prestations de la diététicienne (consultations, conférences et ateliers)
- L'activité physique grâce à son partenariat avec l'ASM, expert en sport santé

1 Descriptif de poste et principales missions

- Gestion opérationnelle

Superviser et participer aux opérations du service (réservations, traitement des demandes, planification) tout en veillant à une communication fluide entre les différents départements (spa, restauration, réception présidence etc.).

Gérer les litiges clients, promouvoir les ventes additionnelles et garantir l'application des standards commerciaux.

Suivre les paramétrages et évolution des logiciels métiers (Nymphéa)

Organiser et répartir la charge de travail entre les agents afin que l'organisation soit optimale

- 2. Management d'équipe

Encadrer, recruter, intégrer, et former les collaborateurs tout en assurant leur motivation et leur montée en compétences.

Planifier les plannings de travail et suivre les performances individuelles et collectives pour maintenir une dynamique d'équipe positive.

- 3. Suivi administratif et financier

Superviser les paiements, la facturation, les caisses, et garantir l'exactitude des processus administratifs liés au service planification

- 4. Amélioration de la qualité de service

Garantir une expérience client irréprochable grâce à des standards élevés de qualité, de tenue des équipes, et à une organisation soignée de l'accueil planification

Instaurer des procédures et sensibiliser les équipes pour anticiper et répondre de manière proactive aux attentes des curistes/clients.

2 Compétences nécessaires

Profil recherché :

- Maîtrise de l'outil informatique métier et capacité à s'adapter rapidement à de nouveaux logiciels
- Expérience précédente sur des postes à responsabilité avec du management d'équipe (5 personnes)
- Sens du relationnel et du service
- Excellente présentation, dynamisme
- Adaptabilité : Capacité à gérer des situations imprévues et des clients diversifiés.
- Rigueur : Assurer une organisation irréprochable pour une expérience client fluide.
- Résistance au stress : Gérer les périodes de forte affluence ou les situations délicates avec calme.
- Empathie et bienveillance : Fondamentales dans un contexte de soins et de bien-être.

Nous vous proposons un cadre de travail moderne et innovant dans un établissement récent, avec des perspectives d'évolution au sein d'Aïga ou du groupe France Thermes.

3 Caractéristiques du contrat

Contrat	Contrat CDI (avec période d'essai).
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 9 A avenue Charles de Gaulle à (63140) CHATEL-GUYON
Convention collective	Convention collective nationale du thermalisme et de l'hospitalisation privée (IDCC 2264)
Lieu de travail	Aïga resort – Châtel-Guyon
Classification conventionnelle	Qualification : Responsable de service Catégorie : Agent de maîtrise Niveau : Niveau 3
Rémunération brute mensuelle fixe	Entre 2092 et 2200 € bruts par mois selon expérience
Horaires de travail	Forfait jours (218 jours par an pour une année complète) Travail les jours fériés, samedis et dimanches par alternance
Prise d'effet du contrat	Dès que possible

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

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'égalité d'opportunité.