

	OFFRE D'EMPLOI : Responsable Accueil thermal et planification des soins
	Saison 2026

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

1. À propos d'Aïga Resort

Situé au cœur de Châtel-Guyon, Aïga Resort Thermal & Spa est un concept unique alliant santé, bien-être et art de vivre.

Notre établissement moderne regroupe :

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

Chaque année, nous accueillons des curistes (saison de mars à début décembre), des clients bien-être et des visiteurs loisirs ou affaires autour d'une vision globale de la prévention santé :



soins thermaux et bien-être



nutrition et accompagnement diététique



activité physique en partenariat avec l'ASM – Sport Santé

2. Descriptif du poste et missions

Rattaché(e) à la Direction, vous êtes le garant du bon fonctionnement du service **Accueil thermal & Planification des Soins**. Votre rôle combine management, organisation, conduite du changement et excellence relationnelle.

Vos principales responsabilités

Gestion opérationnelle :

- Organiser la répartition du travail quotidienne pour une efficacité optimale
- Superviser les réservations, la planification et le traitement des demandes clients
- Assurer la bonne utilisation et l'évolution des logiciels métiers (Nymphéa, Asterio)
- Coordonner la communication entre les services (spa, restauration, réception, etc.)
- Gérer les litiges clients avec diplomatie et promouvoir les ventes additionnelles

Management & conduite du changement :

- Encadrer, former et motiver une équipe d'environ 5 personnes
- Élaborer les plannings, suivre les performances et entretenir une dynamique positive
- Accompagner les équipes dans les évolutions de process, d'outils et d'organisation, en favorisant l'adhésion et l'adaptation au changement
- Être un relais actif de la culture d'entreprise et des standards de service

Suivi administratif et financier :

- Superviser paiements, facturations et procédures de caisse
- Garantir la fiabilité et la conformité des processus administratifs

Qualité et expérience client :

- Maintenir un accueil irréprochable et une qualité de service exemplaire tant au niveau de l'accueil téléphonique que physique
- Garantir un traitement rapide des demandes et dossiers par mail
- Mettre en place des procédures d'amélioration continue de l'expérience client
- Accompagner les équipes dans une culture d'empathie, d'écoute et de bienveillance

3. Compétences nécessaires

- Expérience réussie en management dans l'accueil, le bien-être, l'hôtellerie ou le thermal
- Rigueur, sens de l'organisation et maîtrise des outils informatiques
- Expérience dans la mise en place de nouveaux outils, procédures ou méthodes et conduite du changement
- Excellent relationnel, présentation soignée, sens du service client
- Calme, bienveillance et résistance au stress

4. Caractéristiques du contrat

Nous vous proposons :

- Un cadre de travail moderne et ressourçant, au cœur d'un établissement innovant
- Une équipe bienveillante et engagée autour d'une même mission : prendre soin des autres
- Des perspectives d'évolution au sein d'Aïga ou du Groupe France Thermes

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 maitrise Niveau : Niveau 3
Rémunération brute mensuelle fixe	A partir de de 2.200,00 € 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 RTT
Prise d'effet du contrat	A partir du 1 ^{er} décembre 2025

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'égale opportunité

