

CRANS MONTANA

Absolutely

Crans-Montana Tourisme & Congrès (CMTC) recherche pour compléter son team pour la saison d'hiver 2023/24 un(e) :

STAGIAIRE ACCUEIL & INFORMATION (100%)

PROFIL

- Intérêt marqué pour le tourisme, l'accueil et le service
- Esprit ouvert et extraverti
- Connaissance de la destination de Crans-Montana
- De langue maternelle française avec de bonnes connaissances en anglais et en allemand
- L'italien est un atout supplémentaire
- Disponibilité durant les week-ends et les fêtes
- Capacité à s'adapter aux imprévus et changements

CONDITIONS D'ENTREPRISE

- Une formation variée et passionnante
- Un stage au sein d'une équipe jeune et dynamique
- Période du stage : 20.11.2023 au 14.04.2024

Vous trouverez le cahier des charges relatif à ce poste sur notre site internet www.crans-montana.ch/job.

Intéressé(e) ? Nous vous remercions d'adresser **par email uniquement** votre dossier complet (lettre de motivation, CV, et certificats) jusqu'au **30.09.2023** à

CRANS-MONTANA TOURISME & CONGRES

rh@crans-montana.ch

027 485 04 31

Il ne sera répondu qu'aux candidatures correspondant au profil susmentionné

CAHIER DES CHARGES

Secteur	Accueil & Information
Poste	Stagiaire Accueil & Information
Engagement	selon planning
Supérieur direct	Responsable Accueil & Information
Remplaçant	Collaborateurs Accueil & Information

ACTIVITÉS ET TÂCHES

DESCRIPTION GÉNÉRALE DU POSTE ET RESPONSABILITÉS GLOBALES

Le/la titulaire assume toutes les tâches relatives au service d'accueil et d'information des visiteurs de l'Office du Tourisme de Crans-Montana.

Elle/Il informe les hôtes de la destination de toutes les possibilités et ressources offertes par Crans Montana et par le Valais. Effectue les réservations d'hébergement et d'activités et vend des prestations diverses offertes par la destination.

Elle/Il remplit en toutes circonstances son rôle d'ambassadeur de la destination conformément à la charte CMTC.

POINT D'ACCUEIL & D'INFORMATION

- Assure avec sourire et chaleur l'accueil et l'information des clients aux guichets, en 3 langues minimum. Fait preuve d'une présentation toujours impeccable, conforme à l'image d'excellence de la destination. S'inquiète en permanence de la satisfaction totale du client et recueille ses commentaires puis les transmet au/à la responsable du département.
- Répond par téléphone, mail, via les réseaux sociaux ou au guichet en trois langues minimum aux demandes des clients afin de les assister et les conseiller de façon professionnelle et attractive dans l'organisation de leur séjour actuel ou futur à Crans-Montana.
- Utilise un langage particulièrement courtois et ne se départit jamais de sa politesse et de sa bonne humeur, quelles que soient les circonstances.
- Veille quotidiennement à ce que le client ait accès aux informations de la destination ainsi qu'aux informations valaisannes et suisses.
- Contribue à la mise à jour permanente de ces informations.
- Signale immédiatement au/à la responsable du département tout incident, défectuosité ou réclamation.
- Sait prendre des initiatives dans la résolution des problèmes et s'assure du suivi des tâches en cours, en coordination avec les autres membres de l'équipe.
- Vend les billets des manifestations et activités des partenaires, ainsi que les articles vestimentaires de Crans-Montana.
- Prépare et envoie les commandes de brochures
- Coordonne les informations avec les autres départements.
- Assure en permanence un stockage professionnel et ordonné des matériels et supports imprimés dans les armoires de rangement, sur les présentoirs et les bureaux de la réception.
- Réceptionne les différentes livraisons pour l'Office.
- Veille au bon fonctionnement du matériel de bureautique pour l'Office.
- Répond à la boîte information de CMTC information@crans-montana.ch et à la messagerie instantanée Facebook selon le planning.
- Procède aux mises à jour régulières des données des partenaires sur le système Sunshine (petites annonces, babysitters).
- Signale à la personne en charge de sunshine les informations erronées ou à modifier sur les différents supports : sites, Web, liste d'exportation, etc.
- Participe à la saisie des mises à jours Sunshine (été et hiver) en collaboration avec la personne en charge.
- Vend les cartes Crans-Montana Prepaid et informe la clientèle à ce sujet.
- Collabore à certaines manifestations à la demande des autres départements.

CENTRALE TÉLÉPHONIQUE D'INFORMATION

- Répond à tous les appels de la destination et questions de base concernant les manifestations, les activités, l'hébergement, les remontées mécaniques, les transports, etc. et transmet à CMA, CMTC ou d'autres partenaires les appels concernant leurs tâches et gestions internes spécifiques.
- Est le premier informé des événements exceptionnels et des informations urgentes de la station et les transmet aux principaux partenaires de Crans-Montana, ainsi qu'aux clients au travers des canaux prédéfinis.
- Veille quotidiennement à ce que le client ait accès aux informations de la station ainsi qu'aux informations valaisannes et suisses.
- Contribue à la mise à jour permanente de ces informations.

POLYVALENCE ET TÂCHES PONCTUELLES

- Etablit des demandes de prospectus et des offres et réservations d'hébergement parvenant au guichet, par écrit ou par téléphone.
- Prête main-forte aux collègues du département et dans d'autres départements en cas de besoin.

POUR ACCORD ET VALIDATION

Lieu et Date

Prénom et Nom

Signature