



## Offre d'emploi : Superviseur du service à la clientèle

Vous êtes passionné par le service à la clientèle et recherchez un rôle où vous pourrez inspirer, encadrer une équipe et offrir une expérience client exceptionnelle ? Le Spa Bolton, reconnu pour son cadre unique et son service chaleureux, est à la recherche d'un(e) **Superviseur(e) du service à la clientèle**.

### Description du poste :

En tant que superviseur du service à la clientèle, vous serez un acteur clé dans la gestion des opérations quotidiennes, le suivi des performances de l'équipe et l'amélioration continue de nos services. Vous veillerez à offrir une expérience client mémorable, tout en encadrant et en motivant l'équipe pour atteindre des standards élevés. Ce rôle implique également la gestion des urgences, la collaboration avec d'autres départements et la participation à des projets stratégiques.

### Vos principales responsabilités :

- Superviser les opérations au comptoir, au téléphone et dans la gestion des réservations.
- Effectuer la planification et l'approbation des horaires du service à la clientèle.
- Encadrer, former et motiver l'équipe pour garantir un service exceptionnel.
- Gérer les plaintes et préoccupations des clients avec professionnalisme et empathie.
- Superviser les fermetures de caisse et préparer les rapports journaliers.
- Participer à l'amélioration des systèmes informatiques existants ou futurs.
- Contribuer activement à des initiatives visant à fidéliser les clients réguliers.
- Collaborer avec les autres départements pour assurer une coordination optimale.

### Profil recherché :

- Excellentes compétences en communication et service à la clientèle.
- Expérience en gestion d'équipe et capacité à motiver une équipe.
- Solides aptitudes en organisation et gestion des priorités.
- Proactivité et esprit d'innovation pour améliorer les processus.
- Connaissances en gestion opérationnelle et analyse des performances (KPI).

### Disponibilité requise :

Poste permanent à temps pleins, le poste exige une disponibilité pour travailler une journée les week-ends, afin de répondre aux besoins des clients pendant les périodes de forte affluence. En retour, nous offrons un horaire équilibré et une flexibilité pour répondre à vos besoins personnels.

### Pourquoi rejoindre le Spa Bolton ?

- Travailler dans un environnement exceptionnel en pleine nature.
- Faire partie d'une équipe passionnée et dynamique.
- Opportunité de contribuer à l'amélioration et à l'innovation des services.
- Rôle stimulant avec des responsabilités variées et enrichissantes.

### Pour postuler :

Envoyez votre CV et une lettre de motivation à [carriere@spabolton.com](mailto:carriere@spabolton.com)