

FICHE DE POSTE : BILLETTISTE POLYVALENT

NOTRE ENTREPRISE

Nous offrons l'opportunité de contribuer à créer des expériences uniques et authentiques à Paris, première destination touristique au monde, dans un cadre de rêve au bord de l'eau et dans un environnement motivant qui reconnaît la performance individuelle et la réussite collective.

Nous valorisons l'excellence, l'innovation, la passion du Client et l'esprit d'équipe.

Notre univers de travail reflète notre croyance profonde dans la diversité, le respect des autres et de l'environnement.

NOS VALEURS

CONVIVIALITE

Offrir à nos Hôtes des services adaptés à leurs attentes et en phase avec notre volonté de les accueillir "comme à la maison".

CHARME

Offrir tout le charme de la plus belle vue sur la plus belle ville du monde dans un cadre d'exception sur la Seine, au pied de la Tour Eiffel.

PASSION

Une organisation à taille humaine et un engagement fort de l'ensemble de nos Collaborateurs qui aiment profondément leur travail et cultivent « le plaisir de faire plaisir ».

LE POSTE

Lien hiérarchique : Adjoints d'Exploitation et Référénts Billetterie
Interactions : Service exploitation | Service commercial-marketing

Objectifs : En charge de l'accueil de notre Clientèle. Après les avoir renseignés sur nos croisières touristiques, assurer la vente de nos tickets de croisières, ainsi que leur encaissement. Assurer la tenue de notre billetterie auprès d'une clientèle française et internationale. Être proactif : anticiper la demande du client et lui faire des propositions adaptées à ses besoins

Vous serez amené à être au contrôle d'embarquement afin de vérifier notamment les titres des passagers.

FONCTIONS

Liste non-exhaustive et pouvant être soumise à évolution

Vente produits :

- Assurer une présence permanente au guichet durant sa vacation
- S'assurer que la signalétique de son espace de travail soit bien en place, que la documentation client soit exposée
- Accueillir et renseigner le client sur les différents produits proposés
- Informer le client sur les spécificités possibles (crue, annulation bateau...)
- Vendre et éditer les billets avec le logiciel de billetterie
- Être proactif : anticiper la demande du client et lui faire des propositions adaptées à ses besoins
- Savoir gérer les réclamations

Gestion globale de la caisse :

- Appliquer les procédures en place pour la gestion de la caisse
- Utiliser et vérifier le bon fonctionnement du matériel de monétique
- Gérer son fond de caisse > être responsable de ses recettes journalières
- Comptabiliser sa caisse en fin de journée. Toute erreur de caisse devra être justifiée selon les procédures en vigueur
- Être responsable du coffre qui lui est mis à disposition
- S'assurer de la propreté de son espace en début et fin de vacation

Accueil téléphonique :

- Répondre aux appels entrants
- Renseigner les clients et au besoin les orienter vers les interlocuteurs adaptés
- Répondre aux appels des bornes des barrières du parking

Embarquement :

- Préparer les guides fils en fonction de la journée d'exploitation prévue
- S'assurer que tout le matériel de communication (oriflammes, stop-trottoirs- panneaux d'informations, etc.) soient disposés et pertinents en fonction de la journée d'exploitation prévue
- Gérer les flux de passagers sur le ponton (orienter et renseigner)
- Communiquer efficacement avec la billetterie pour une meilleure gestion
- Proposer un embarquement prioritaire pour les groupes
- Contrôler les billets avant l'embarquement
- S'assurer de la propreté du ponton durant sa vacation

ASP - Le billettiste titulaire de l'ASP peut être sollicité pour des vacations lors d'évènements privés durant lesquels il devra :

- Accueillir les clients
- Assurer une surveillance particulière de l'ensemble des invités
- S'assurer du bon fonctionnement des équipements du Salon
- Pratiquer les premiers secours aux accidentés

De manière générale, le billettiste :

- S'assure de la mise en œuvre et du suivi de politique environnementale de l'entreprise à son niveau
- Alerte le responsable d'exploitation si constat d'un problème ou d'un dysfonctionnement

D'autres missions, ponctuelles et/ou non, pourront être demandées par la Direction.

COMPÉTENCES REQUISES

Véritable ambassadeur (drice) de la compagnie Vedettes de Paris, le Billettiste Polyvalent a pour vocation d'accroître la satisfaction des clients lors de leur expérience sur site ou à bord des bateaux.

Le Billettiste Polyvalent accompagne le client, anticipe ses besoins et veille à la parfaite maintenance d'un service de qualité, en phase avec nos valeurs et notre Promesse.

Langue : Français / Anglais / langue supplémentaire appréciée
Profil : Sens de l'accueil et du service / Dynamisme / Rigueur / Autonomie / Proactivité / Présentation soignée / Pédagogie / Gestion de crise / Maîtrise de soi / Bonne prestation / Capacité à travailler debout et en extérieur

Technique : Maîtrise du logiciel de caisse.

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Travail le week-end et jours fériés possible selon planning
- Horaires variables et amplitudes en rapport avec l'ouverture de site
- Congés annuels hors périodes de forte activité
- Lieu de travail sur le Port de Suffren ou autre dans Paris selon les besoins de la société

Code vestimentaire en lien avec l'activité au sein de l'entreprise, respect du grooming et port du badge obligatoire.