

FICHE DE POSTE : WELCOMER MEDIATEUR

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 : Renseigner, orienter, promouvoir nos offres, les commercialiser, s'assurer du maintien de la qualité du site et, si nécessaire, avoir un rôle de médiateur(trice) auprès de nos Hôtes en cas de litige.
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

Conciergerie :

- Renseignement et orientation de nos Hôtes
- Promotion des produits croisière et autres

- Pré-réservation et vente de billet déportée
- Accompagnement de nos Hôtes vers les divers points de leur parcours
- S'assurer de la satisfaction de nos Hôtes à tout moment
- Déploiement et suivi des opérations « questionnaire Client » standard et dédiés

Billetterie :

- Pré-réservation et vente de billets déportée
- Information et commercialisation des prestations proposées par Vedettes de Paris
- Gestion de la caisse et des transactions (justificatifs à chaque étape)

Gestion des opérations et de l'exploitation :

- Assurer le suivi sur les produits spéciaux (Croisières à thème, privatifs Salon avant, etc.)
- Gestion des flux et des files d'attente (installation des guides files, panneaux, etc.)
- Contrôle de la signalétique et des supports d'information
- Achalandage des points de distribution (caisse, embarquement, etc.)
- Veille à la qualité des infrastructures et de leur état de propreté
- Remontée des dysfonctionnements ou de tout problème aux adjoints d'exploitation et au responsable de service.
- Maîtrise et respect de procédures diverses mises en place

Médiation :

- Relation client (prise de relai dès insatisfaction)
- Gestion de crise (réclamation, prise en charge du Client suite à problème technique du bateau, météo, etc.)
- Reporting, debrief systématique et formalisé à sa hiérarchie, ainsi qu'à ses collègues

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 Welcomer a pour vocation d'accroître la satisfaction des clients lors de leur expérience sur site ou à bord des bateaux. Le Welcomer 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.