



Crans-Montana Tourisme (CMT) cherche pour la saison d'hiver 2013 - 2014

Un Stagiaire Accueil & Information

Le candidat doit se prévaloir

- D'un intérêt marqué pour le tourisme, l'accueil et le service
- De la pratique courante des langues française, allemande et anglaise
- L'italien est un atout supplémentaire
- D'une disponibilité durant les week-ends
- D'un esprit ouvert et extraverti
- D'une présentation soignée et d'une attitude souriante

Nous offrons

- Une formation variée et passionnante
- Un stage au sein d'une équipe jeune et dynamique
- Un emploi en contact permanent avec les hôtes de notre station

Nous recrutons 1 personne du 03.12.2013 – 20.04.2014.

Ce poste s'adresse tant aux femmes qu'aux hommes. Vous trouverez les cahiers des charges ci-dessous.

Veillez adresser votre dossier complet (CV, certificats, photo) à

CRANS-MONTANA TOURISME
Laurence Paluzzano
Responsable ressources humaines
laurence.paluzzano@crans-montana.ch
027 485 04 35



Cahier des charges

Département Accueil & Information

Poste Stagiaire Accueil & Information

Engagement 2-3 mois en saison

Supérieur hiérarchique Responsable Accueil & Information
Remplaçant Assistant(e) Accueil & Information

Activités et tâches

Description générale du poste et responsabilité globale

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 accueille et répond, par mail, par téléphone ou sur place 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. Informe les hôtes de la station de toutes les possibilités et ressources offertes par la destination Crans-Montana et par le Valais. Effectue des réservations de tous ordres dans la station (hébergement, restauration, transports, spectacles, etc.) et la vente de prestations diverses offertes par la station.

Toutes les tâches sont supervisées par le personnel régulier des différents offices.



Accueil & 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 « premium » de la station. S'inquiète en permanence de la satisfaction totale du client et recueille ses commentaires puis les transmet au/à la responsable du département.
- Répond avec sourire et chaleur aux appels téléphoniques et aux mails en 3 langues minimum.
- Utilise un langage particulièrement courtois et ne se départit jamais de sa politesse et de sa bonne humeur, quelles que soient les circonstances. Remplit en toutes circonstances son rôle d'ambassadeur de la station.
- 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. Contrôle au moins une fois par jour la justesse des informations sur les différents supports : sites Web, Canal TV, etc.
- Signale immédiatement au/ à la responsable du département tout incident, défectuosité ou réclamation.
- Vend les billets des manifestations et les articles de promotion de Crans-Montana
- Met sous pli les brochures commandées

Tâches administratives

- Met à jour certaines listes sur le système interne Sunshine
- 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, les présentoirs et sur les bureaux de la réception
- Réceptionne les différentes livraisons pour l'Office
- Veille au bon fonctionnement du matériel de bureautique pour l'Office

Polyvalence et tâches ponctuelles

- Etablit des offres et des réservations par le système pour les demandes, parvenant au guichet, par écrit ou par téléphone
- Encaisse les taxes de séjour
- Collabore à certaines manifestations
- Collabore à des dossiers ponctuels attribués par la direction de CMT ou par le responsable du département
- Prête main forte dans d'autres départements
- Transfère le courrier interne selon déplacements
- Gère le courrier postal



Cahier des charges

Département	Centrale d'information de station
Poste	Stagiaire - Téléphoniste
Engagement	selon pourcentage de travail mentionné sur le contrat
Supérieur hiérarchique	Responsable Accueil & Information CMT
Remplaçant	Assistant(e) Accueil & Information CMT

Activités et tâches

Description générale du poste et responsabilité globale

Le/la titulaire assume toutes les tâches relatives à la Centrale d'information de station et principalement celles concernant l'Office du Tourisme de Crans-Montana.

Elle/ il répond par téléphone 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. Elle/ Il informe les hôtes de la station de toutes les possibilités et ressources offertes par la destination Crans-Montana et par le Valais. Elle/il utilise un langage particulièrement courtois et ne se départit jamais de sa politesse et de sa bonne humeur, quelles que soient les circonstances. Elle/il remplit en toutes circonstances son rôle d'ambassadeur de la station.



Tâches de la cellule d'information de station

- Répond à tous les appels de la station et questions de base concernant les manifestations, les activités, l'hébergement, les remontées mécaniques, les transports,... et transmet à CMA, CMT ou d'autres partenaires les appels concernant leurs tâches et gestions internes spécifiques.
- Réceptionne les téléphones internes de CMA concernant les ouvertures, fermetures des installations et les pannes
- Met à jour et communique la météo et état des routes sur les canaux suivants :
 - Répondeur,
 - Intranet CMA
 - Infosnow
 - Information aux partenaires selon procédure
- Met à jour et communique les ouvertures et fermetures des pistes et des installations sur les canaux suivants :
 - Répondeur
 - Infosnow
 - SMS Box
 - Banner sur le site www.mycma.ch
 - Appel radio à tous les employés du domaine skiable
 - Communication dans les gares CMA par radio
 - Ecrans TV dans les gares CMA
 - Appel téléphonique à SMC
 - Information aux partenaires selon procédure
- Réceptionne les appels du 144 en cas d'urgence médicale sur le domaine skiable, sollicite les secours et assure le suivi
- 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

Gestion interne et tâches CMT

- Gère l'information, la mise en vente et les décomptes des billets de concert et de manifestations vendus par CMT
- Gère le stock, la vente et les décomptes des activités et vêtements vendus dans les guichets de CMT
- Etablit des demandes de prospectus et éventuellement des offres de logement par le système TOMAS pour les demandes parvenant par téléphone
- Répond à la boîte information de CMT information@crans-montana.ch
- Procède aux mises à jour régulières des données des partenaires sur le système Sunshine (petites annonces, babysitters)
- Procède aux mises à jour complètes semestrielles des données des partenaires sur le système Sunshine
- Réceptionne, transmet au partenaire concerné et assure le suivi des réclamations qui arrivent chez CMT



- Crée des quizz internes pour le département Accueil & Information sur les prochaines manifestations de la station
- Réalise les plannings de travail du personnel Accueil & Information de CMT
- Commande l'ensemble des brochures pour les espaces d'accueil de CMT
- Organise les visites chez les partenaires pour le département Accueil & Information de CMT