

FICHE DE POSTE

Hôte/hôtesse d'accueil et boutique

INTITULÉ DU POSTE :

Hôte/hôtesse d'accueil et boutique

DÉFINITION DU POSTE :

Sous l'autorité directe de la Direction du parc, l'hôte/hôtesse d'accueil représente l'image du parc, il/elle opère de la vente individuelle et de groupe et assure les tâches administratives. Son sens du relationnel, sa polyvalence, son dynamisme et sa capacité d'adaptation permettent aux visiteurs de se sentir encadrés et entourés pour répondre à leurs besoins.

RELATION HIÉRARCHIQUES ET FONCTIONNELLES :

Page | 2

Responsables hiérarchiques direct : Responsable accueil et Responsable boutique

DESCRIPTION DU POSTE :

MISSIONS ET ACTIVITES PRINCIPALES	
Savoirs théoriques et procéduraux	• Connaître les procédures d'accueil du parc • Maîtriser une ou plusieurs langues • Connaître les procédures de vente des billets d'entrée • Connaître les procédures d'évasion et d'incendie • Connaître les procédures en cas de blessure d'un visiteur • Connaître le site internet du parc et pouvoir orienter un visiteur dessus • Respect des procédures qualité tourisme et PSH
Accueil	• Accueil physique et téléphonique • Encaissements (Entrée et boutique) et tenue de la caisse • Gestion des demandes et réclamations • Réceptionner les commandes pour le zoo et communiquer au responsable concerné • Communiquer avec les équipes du parc au quotidien par talkie ou micro. • Savoir renseigner les visiteurs sur les prestations du parc : lodges, activités pédagogiques, séminaires, évènements, BMC... • Connaître les offres commerciales en vigueur du parc • Tenue de l'accueil : Effectuer le nettoyage quotidien (sol) et ponctuel quand nécessaire (poussière, vitres). • Nettoyage des sanitaires quotidiennement

Tenue de la boutique

- Connaître les produits vendus en boutique et être en mesure de conseiller les clients.
- Rangement quotidien de la boutique avant l'ouverture du parc et au cours de la journée
- Être réactif sur le réassort des produits au quotidien et participer au rangement/réassort avant chaque ouverture.
- Rapporter au responsable boutique toute remarque/réclamation/souci concernant un produit. Et l'enregistrer dans le fichier informatique du suivi des réclamations
- Connaître le logiciel de caisse et être en mesure de faire des encaissements (TPE/rendu monnaie, ...)
- Sous la supervision du responsable boutique, réceptionner et traiter les commandes : vérifier les quantités reçues, la qualité des produits, rangement en réserve ou mise en rayon.
- Sous la supervision du responsable boutique, réaménager les pôles en fonction des événements/de la saison.
- Effectuer le nettoyage quotidien en boutique (sol) et ponctuel quand nécessaire (poussière, vitres).

Page | 3

POLYVALENCE/REMPLACEMENT

Dans le cadre d'une absence ponctuelle, vous serez amené à remplacer vos collègues ou à compléter une équipe.

COMPÉTENCES REQUISES :

Page | 4

- Savoirs :

- Connaître le règlement intérieur du parc ainsi que les conditions générales des ventes
- Connaître le plan de secours (de masse) du parc et les procédures d'urgence
- Connaître les fournisseurs, produits boutiques et projets liés à leur vente

- Savoir-faire :

- Faire respecter le règlement intérieur du parc aux visiteurs
- Observer et rendre compte

- Savoir-Être :

- Être ponctuel
- Être disponible
- Avoir le sens du travail en équipe
- Être à l'écoute et observateur
- Être convivial avec le public
- Être rigoureux
- Être dynamique
- Avoir le sens de l'adaptation

PROFIL REQUIS :

- Formation :
- Expérience professionnelle :

MOYENS MIS À DISPOSITION :

- Tenue de travail