



**VILLAGE EN  
CHANSON DE  
PETITE-VALLÉE**

## **Agent.e d'accueil - billetterie, boutique et hébergement**

Sous la supervision de la coordination du développement des affaires et de l'expérience client, la personne titulaire du poste voit à l'accueil de la clientèle, à la vente de billets de spectacles et d'articles promotionnels à la boutique ainsi qu'à la gestion des réservations de la division Maison Lebreux - Motel et Chalets.

### **PRINCIPALES RESPONSABILITÉS**

#### **Gestion stratégique :**

- Participer à la définition des standards d'accueil et de service en accord avec la vision de l'organisation ;
- Contribuer à l'amélioration continue de l'expérience client en recueillant les retours et en faisant des suggestions d'ajustements.

#### **Gestion opérationnelle :**

##### ***Accueil, billetterie et boutique***

- Accueillir la clientèle selon les standards de l'organisation ;
- Effectuer la vente de séjours, billets de spectacles ou forfaits (abonnements) au comptoir ou au téléphone ;
- Renseigner les clients sur la programmation, les activités, l'hébergement et toute autre information pertinente ;
- Assister la clientèle lors du processus d'achat en ligne ;
- Communiquer avec la clientèle lors de l'annulation ou report d'un spectacle et procéder au remboursement des billets selon les modalités établies ;
- Imprimer les commandes téléphoniques, valider et traiter les réservations faites par Internet ;
- Accompagner et conseiller la clientèle lors de l'achat d'items promotionnels ;
- Assurer l'exactitude de l'inventaire et le maintien des stocks de la boutique ;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

##### ***Hébergement***

- Effectuer les enregistrements et l'encaissement des paiements lors des arrivées et des départs des clients ;
- Prendre les réservations par téléphone ou en personne ;

- Effectuer le suivi des demandes d'information par courriels et sur les différentes plateformes (Airbnb, Expedia, Booking.com, Reservit, etc.).
- Renseigner la clientèle sur nos offres, les services disponibles et les attractions de la région ;
- S'assurer de la satisfaction de la clientèle en tout temps durant leur séjour.

### **Expérience client**

- Anticiper les besoins des clients de façon proactive ;
- Participer à établir un environnement chaleureux et accueillant ;
- Assurer la propreté des lieux avant, pendant et après chaque événement ;
- Offrir un service à la clientèle hors pair ;

### **Gestion des ressources humaines :**

- Travailler en équipe pour garantir un service harmonieux et efficace ;
- Participer à la formation continue et à la mise à jour des connaissances relatives à l'accueil, la billetterie, la boutique et l'hébergement.

### **Service à la clientèle :**

- Fournir un accueil professionnel, courtois et chaleureux en tout temps ;
- Gérer les demandes et les besoins des clients, tout en assurant leur satisfaction tout au long de leur expérience ;
- Offrir des solutions adaptées aux demandes des clients, notamment lors de situations imprévues (annulations, modifications de réservation, etc.).

### **Gestion financière :**

- Effectuer les encaissements et gérer les paiements relatifs aux réservations, séjours et achats ;
- Assurer une gestion précise des paiements et de l'inventaire de la boutique.

### **Développement durable :**

- Appliquer les principes de développement durable promus par l'organisation.

### **PROFIL RECHERCHÉ**

- Expérience en service à la clientèle
- Aimer travailler en équipe et avec le public
- Intérêt pour la culture et les arts de la scène (chanson, musique, théâtre)
- Avoir de l'entregent et de bonnes habiletés communicationnelles
- Capacité à garder son calme, être efficace et courtois avec le public
- Être responsable, proactif et ponctuel
- Facilité avec les logiciels informatiques et connaissance de l'environnement Mac (un atout)

- Maîtrise du français et bonne connaissance de l'anglais (un atout)

## CONDITIONS D'EMPLOI

Contrat saisonnier (été 2025, dès juin) Possibilité de prolongation

Petite-Vallée, Gaspésie

Postes à temps plein et temps partiel

Formation obligatoire et payée

Possibilité de fournir l'hébergement

Rémunération selon la politique en vigueur

Autres avantages exclusifs aux employé.es du Village en chanson

## DÉPÔT DES CANDIDATURES

Faites parvenir votre curriculum vitae accompagné d'une lettre d'intention à **Mathieu Drouin**, coordonnateur - développement des affaires et expérience client,, à l'adresse suivante : **info@festivalenchanson.com**.

**Date limite pour postuler : 21 février, 17h**

Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées.