



Le Parc Animalier de Sainte-Croix, référence en France et en Europe pour la présentation de la faune européenne et de la biodiversité mondiale, recherche pour soutenir son développement

AGENT DE RÉSERVATION LODGES NATURE **Gestion commerciale des clients hébergés (BtoC)**

Avec plus de 335 000 visiteurs par an, le Parc Animalier de Sainte-Croix est devenu en 39 ans une référence en France et en Europe pour la présentation de la faune européenne et des espèces menacées. Dans un écrin de verdure de 120 hectares, 4 sentiers de découverte vous emmènent à la rencontre de plus de 1 500 animaux issus de 120 espèces. Depuis 2010, Sainte-Croix offre la possibilité de prolonger sa visite en passant une nuit au plus proche des animaux dans l'un des 46 lodges nature (216 lits pour 25 000 nuitées par an). L'éducation à l'environnement, la protection de la biodiversité et le bien-être animalier sont les valeurs fortes du projet Sainte-Croix.

SOUS L'AUTORITÉ DU RESPONSABLE HÉBERGEMENTS ET DU RESPONSABLE COMMERCIAL, L'AGENT DE RÉSERVATION AURA POUR ACTIVITÉ PRINCIPALE :

- Prendre les réservations des séjours par téléphone ou via la plateforme de réservations des lodges, en proposant les options éventuelles pour compléter le séjour.
- Vérifier les commandes entrantes
- Traiter les demandes spécifiques des clients hébergés avant et pendant son séjour.
- Répondre aux appels des clients hébergés.
- Promouvoir l'offre des prestations complémentaires auprès des clients hébergés (expériences nature et options de restauration). Suivi des remplissages.
- Gérer les litiges, les demandes d'annulation et les réclamations des clients hébergés en accord avec les CGV.
- Suivre les relances de paiement et les facturations des dossiers / Vérifier les dossiers des clients hébergés suite au check-out avant de lancer la procédure de facturation.
- Communiquer aux autres services les éléments des dossiers clients susceptibles d'affecter l'activité et répondre à leurs questions (réservation au restaurant, ajout d'une animation nature, etc.).
- Gérer et analyser les questionnaires clients hébergés.
- Gérer et vérifier les plannings des hébergements, ainsi que les statistiques.
- Gestion des bons cadeaux lodges nature.
- Encaissement des règlements par chèque et ANCV.
- Traiter toutes les demandes commerciales liées à l'accueil

AUTRES MISSIONS EN LIEN AVEC LE SERVICE ACCUEIL DES LODGES NATURE ET LE SERVICE COMMERCIAL

- Support à l'accueil des hébergés des lodges nature (check in et check out).
- Support à l'accueil des visiteurs journaliers du Parc.
- Gestion du standard téléphonique.
- Support à l'alimentation de la page Facebook Lodges Nature.
- Participation aux actions et missions du service commercial.

PROFIL RECHERCHÉ

- Vous avez une formation en commerce, marketing et/ou hôtellerie (Bac à Bac +2 minimum).
- Vous avez une ou plusieurs expériences réussies dans ces domaines.
- Vous savez et aimez travailler en équipe et interagir avec des clients BtoC (hébergés).
- Vous êtes organisé(e), flexible et motivé(e) pour atteindre des objectifs.
- Vous avez un bon relationnel et le sens du service client (clients hébergés BtoC)

CONNAISSANCES SOUHAITÉES

- Commerce, tourisme, hôtellerie, structures zoologiques, espaces de loisirs, d'attractions et culturels.
- Bonne connaissance en outils informatiques et gestion des backoffice e-commerce (sur formation).
- Maîtrise de la relation clients hébergés BtoC par téléphone, mail et en accueil.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Type de contrat :
Contrat à durée indéterminée

Secteur d'activité :
Parc animalier et lodges Nature

Date de démarrage :
À pourvoir dès que possible

Région :
Grand Est

CONTACT

Envoyer CV et lettre de motivation à :
Clément Leroux,
Directeur communication et marketing
communication@parcsaintecroix.com