



FICHE DE POSTE

HÔTE / HÔTESSE D'ACCUEIL

Lieu de travail: 18-20 Avenue de la Porte d'Italie, 75013 Paris
Supérieur hiérarchique direct: Amine BARNAT (Responsable Accueil)
Contact: amine.barnat@climb-up.fr

Définition synthétique du poste:

Accueillir et renseigner les clients, savoir vendre en face à face ou par téléphone. Connaissances des produits escalade et restauration, maîtrise du logiciel GRC (Gestion Relation Client) et du service au bar.

Détail des activités principales:

- Ouverture et fermeture de la salle selon les procédures définies par l'employeur
- Mise en place du poste d'accueil (réapprovisionnement des stocks, vérification des denrées périmées, vérification de la propreté des vestiaires et de l'espace accueil.)
- Accueillir le client et vérifier sa connaissance de la pratique (procédure de vérification d'autonomie et de non autonomie)
- Renseigner le client sur la diversité de l'offre escalade
- Vendre les produits escalade et de loisirs via notre logiciel de gestion clients
- Répondre au téléphone et savoir prendre des réservations
- Fournir un service au bar qualitatif et rapide

Compétences requises :

Pré-requis et compétences techniques	Connaissance des bases techniques et de sécurité de la pratique de l'escalade (formation interne).
Connaissances et savoir-faire	Maîtrise de l'outil informatique et du logiciel GRC (formation interne), maîtrise de l'anglais souhaitée, aisance dans la communication orale, savoir gérer les priorités.
Qualités et savoirs-être	Écoute, courtoisie, communication, disponibilité, esprit d'équipe, ponctualité.

Spécificités du poste :

Travail en soirées et weekends
Travail en équipe de 2 à 5 personnes, relation avec l'équipe d'encadrement
Port de charges (réapprovisionnement des stocks)
Alternance position assise et debout

Formation et évaluation :

Formation interne sur logiciel de Gestion Relation et sur la vente des produits escalade et restauration
Réunion mensuelle d'accueil avec le responsable accueil et/ou commercial
Entretien individuel annuel avec le responsable hiérarchique direct