

Titre de poste : Chargé(e) de Service Entretien et Vente de détail (CGR)

Sous la responsabilité de : Responsable de Service Entretien et Vente de détail
et Directeur de centre de séjour de vacances

Objectif principal du rôle

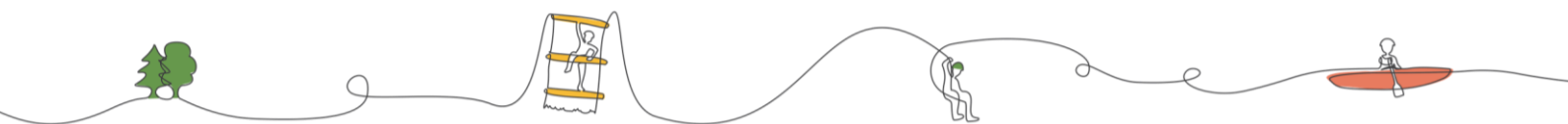
Par l'intermédiaire d'une équipe d'employé.e.s polyvalent.e.s et sous la direction du responsable/de la responsable de l'entretien ménager et de la vente au détail, assurer un service d'entretien ménager de haute qualité pour les clients résidentiels et les collègues, ainsi que le bon fonctionnement des opérations de vente au détail sur place. S'efforcer de dépasser les objectifs financiers, veiller au respect des mesures de santé et de sécurité et des normes de vente au détail et d'entretien ménager de PGL.

En tant que membre de PGL, vous créez des expériences d'apprentissage et d'aventure inoubliables qui feront une réelle différence dans la vie des jeunes. Notre équipe incroyable a toujours été le secret de notre succès. Nos collaborateurs sont notre avenir et nous sommes très fiers d'associer votre travail acharné avec notre engagement de prendre soin de vous et de votre carrière.

Responsabilités

Diriger et gérer une équipe d'employé.e.s polyvalent.e.s

- Diriger, motiver et inspirer votre équipe pour qu'elle offre une excellente expérience aux clients, en agissant comme un modèle en faisant preuve des normes de comportement les plus élevées.
- Dispenser des formations pratiques et attrayantes aux collègues, en veillant à ce qu'ils soient bien équipés pour remplir leurs fonctions.
- Contrôler les performances sur le lieu de travail, en fournissant régulièrement à ses collègues un retour d'information individuel et en recourant au coaching et au mentorat pour soutenir le développement et la progression de carrière.
- Promouvoir les principes de santé, de bien-être et de développement personnel, afin de permettre à votre équipe d'atteindre son plein potentiel.
- Utiliser les processus de gestion du personnel pour traiter les problèmes de performance et de conduite, afin d'améliorer les normes.
- Accomplir toutes les tâches administratives liées à la gestion des ressources humaines, de l'accueil des collègues à leur départ. Cela inclut des tâches telles que la vérification du droit au travail, la mise à jour des dossiers des collègues (évaluations, documents relatifs aux absences, documents relatifs aux relations avec les employés et aux qualifications) et la réalisation des contrôles de départ appropriés.



Veiller à ce que les clients et les collègues vivent une expérience exceptionnelle en respectant les normes en matière d'installations

- Maintenir les normes de propreté les plus élevées et mettre en œuvre un programme régulier de nettoyage en profondeur, en veillant à ce que tous les programmes d'entretien ménager soient respectés.
- Fournir un service de qualité constante en définissant, en maintenant et en développant des normes en collaboration avec le responsable de l'entretien au détail et le directeur général.
- Traiter et résoudre les problèmes, en liaison avec les clients, les autres services et les agences externes, tout en utilisant le retour d'information pour améliorer en permanence les opérations d'entretien ménager.

Superviser les installations, les ressources et l'environnement de travail afin de respecter toutes les réglementations, politiques et normes requises

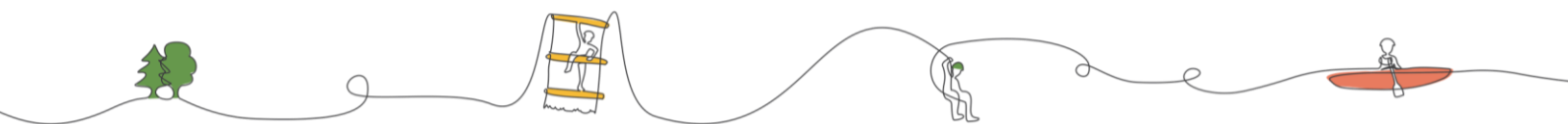
- Veiller à ce que toutes les installations soient propres, bien rangées et adaptées à l'usage auquel elles sont destinées.
- Veiller à ce que les équipements d'entretien ménager et les machines de blanchisserie interne soient entretenus conformément aux exigences en matière de santé et de sécurité.
- Maintenir un environnement de travail sain et sûr, en intégrant les préoccupations environnementales et le développement durable dans les activités du service.

Maximiser l'activité commerciale du centre

- Gérer la boutique de cadeaux, le bar et les distributeurs automatiques afin de garantir un service à la clientèle de haut niveau, la propreté, la disponibilité des stocks et un gaspillage minimal grâce à une gestion et une rotation efficaces des stocks.
- Veiller à ce que les procédures de traitement des espèces soient suivies et mises en œuvre en temps opportun et s'assurer que des contrôles sont en place pour gérer et comptabiliser tous les revenus pris sur le centre.
- Effectuer des inventaires en temps opportun, gérer les commandes et tenir des fichiers de stock précis, en veillant à une disponibilité maximale et à un gaspillage minimal.
- Collaborer avec diverses équipes pour assurer un niveau adéquat de collègues et intégrer les visites des clients à la boutique de souvenirs, en s'alignant sur les normes de PGL pour une expérience sans faille.
- Vous êtes responsable de la gestion de l'ensemble des activités de l'entreprise, de l'organisation et de la mise en œuvre de l'ensemble des activités de l'entreprise, ainsi que de la gestion de l'ensemble des activités de l'entreprise et de l'ensemble des activités de l'entreprise.

Veiller à ce que les règles de santé et de sécurité et la conformité des opérations d'entretien ménager au détail soient respectées en permanence

- Veiller au respect de toutes les exigences légales, y compris les normes relatives aux licences de bar, pour les activités de vente au détail.



PGL Fiche de Poste



- Respecter les politiques de l'entreprise et les normes de PGL afin de maintenir une qualité opérationnelle élevée.
- Répondre aux exigences des audits de PGL Retail et des audits externes, en assurant un suivi diligent des points d'action.
- Respecter toutes les évaluations des risques et les normes de santé et de sécurité pour un environnement sûr et sécurisé.

Superviser tous les aspects financiers et les stocks de l'activité d'entretien ménager au détail afin d'assurer un rapport qualité-prix optimal et un contrôle efficace des coûts

- Contrôler les commandes de stock et gérer le gaspillage afin d'optimiser les performances financières, tout en maintenant une bonne rotation alignée sur le nombre de clients.
- Optimiser l'efficacité en gérant les flux de travail et en informant rapidement la direction des problèmes de stock importants.
- Superviser étroitement les secteurs du linge et de la blanchisserie, en supervisant le contrôle des stocks, la facturation et les bons de livraison.

Développement personnel et intégration dans l'équipe de gestion du centre

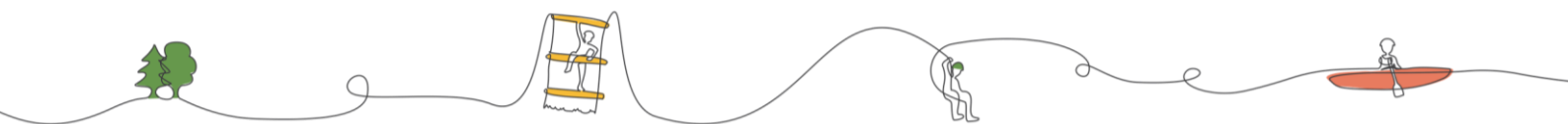
- En tant que membre de l'équipe de direction de PGL, participer activement à l'amélioration de l'expérience des clients dans le centre.
- Contrôler et garantir les normes les plus élevées en matière de service, de produit, de présentation et de conformité aux exigences légales et aux politiques de l'entreprise dans tous les domaines de responsabilité.
- Assurer la liaison avec les clients, les autres départements et les agences externes en traitant toutes les questions soulevées.
- Participer à des cours de formation selon les instructions de son supérieur hiérarchique.
- Chercher à se développer en révisant ses propres objectifs et en travaillant à la réalisation des objectifs convenus.
- Chercher activement à développer des liens d'équipe solides au sein du service et dans l'ensemble du centre.

Assister dans les tâches spécifiques d'un centre d'activités résidentiel pour enfants.

- Soutenir les opérations dans divers services, notamment la restauration, l'entretien ménager et la maintenance, selon les besoins, et assurer la permanence de nuit du directeur/ de la directrice de service par rotation, y compris l'assistance dans d'autres centres de PGL, si nécessaire.

Informations utiles

Notre centre se transforme pour mieux nous positionner afin d'aider l'entreprise à se tourner vers l'avenir. En tant que tel, notre rôle est susceptible d'évoluer. Par conséquent, si la présente description de poste donne un aperçu des principales tâches, elle ne prétend pas être exhaustive et il est prévu que le contenu évolue au fil du temps tout en restant dans le cadre des attributions générales du poste.



PGL Fiche de Poste



Teamwork



Quality



Safety



Respect



Inclusivity



Fun

Spécificités de la personne

Formation, expérience et réalisations	Essentiel	Souhaitable
Expérience dans la prestation d'un service client de haute qualité	✓	
Expérience du travail avec des enfants et des jeunes adultes		✓
Expérience dans la vente au détail ou dans les bars	✓	
Expérience dans le domaine administratif		✓
Expérience dans le domaine de l'entretien ménager		✓
Expérience de l'apport d'un retour d'information constructif et évolutif	✓	
Expérience de la direction et de la gestion d'équipes dans un rôle de chef d'équipe ou de superviseur.	✓	
Expérience de l'utilisation de feuilles de calcul financières		✓
Expérience de la manipulation et du traitement de l'argent liquide	✓	

Compétences et connaissances	Essentiel	Souhaitable
Maîtrise des technologies de l'information et d'une série d'applications MS Office (Word, Excel)	✓	
Capacité à gérer, encadrer et développer les individus et les équipes afin qu'ils réalisent leur potentiel	✓	
Anglais de niveau professionnel (B2 minimum)	✓	
Français de niveau professionnel (B2 minimum)		✓
A l'aise en français conversationnel dans la vie de tous les jours	✓	

Attributs personnels	Essentiel	Souhaitable
Gère efficacement son temps et sa charge de travail afin de se concentrer sur les activités les plus rentables.	✓	
Développe et maintient des relations de travail efficaces avec les autres.	✓	
Offre une expérience exceptionnelle aux clients	✓	
Communique et présente efficacement, avec passion, énergie et enthousiasme	✓	
Traite les personnes de manière équitable, cohérente et respectueuse et valorise la diversité	✓	
Fournit un retour d'information positif et constructif et utilise le coaching pour améliorer les performances	✓	

Exigences supplémentaires	Essentiel	Souhaitable
Vérification DBS renforcée, Casier Judiciaire Bulletin 3 ou vérification de la police d'outre-mer.	✓	



PGL Fiche de Poste



Permis de conduire complet		✓
----------------------------	--	---

Informations complémentaires

Gouvernance environnementale et sociale (ESG)

Il vous est demandé de soutenir et de défendre notre stratégie Better Beyond Adventure Environmental Social Governance tout en contribuant à notre certification B Corp.

Cela implique une participation personnelle, départementale et à l'échelle de l'entreprise par le biais d'un engagement continu dans les discussions et la prise de décision concernant l'ESG, le respect des objectifs de l'entreprise et du département en matière d'ESG dans le cadre de votre rôle d'allié.

Notre stratégie Better Beyond Adventure signifie que nous avons tous un rôle à jouer dans le cadre de notre travail quotidien. Ce rôle varie d'une équipe à l'autre et d'une fonction à l'autre. Toutefois, il est désormais obligatoire pour chaque fonction d'apprécier la manière dont elle contribue à la mise en œuvre de BBA dans les trois piliers :

- Nos lieux, notre planète
- Champions du bien-être
- Jouer notre rôle

En réalisant nos objectifs BBA, vous contribuerez également à l'obtention de notre certification B Corp et vous serez un modèle de nos valeurs PGL Beyond.

Égalité des chances/Sécurité

Nous sommes fiers de recruter les meilleures personnes et reconnaissons l'importance et les avantages d'une équipe diversifiée et inclusive. Toutefois, la protection et la sécurité de nos collègues et des jeunes qui fréquentent nos centres est notre principale préoccupation. PGL est tenu d'obtenir des vérifications approfondies satisfaisantes auprès du Disclosure and Barring Service (DBS ou PVG en Écosse), dont PGL assume les frais. Vous avez le devoir de signaler tout problème de protection par les voies appropriées tout au long de votre emploi chez PGL.

Nos valeurs

Les valeurs de notre entreprise, à savoir le travail d'équipe, la qualité, la sécurité, le respect, l'inclusion et l'amusement, définissent nos convictions et sous-tendent tout ce que nous faisons. Bien que simples en apparence, ces valeurs, une fois combinées, créent l'expérience exceptionnelle qui distingue PGL de ses clients et de ses collègues.

Droit de modification

L'entreprise se réserve le droit de modifier la description du poste en concertation avec le collègue afin de refléter les changements intervenus dans la fonction.

Fiche de poste mise à jour le 06/11/2024.

