



## **OFFRE D'EMPLOI - SUPERVISEUR (E) \* SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Lieu de rêve. Équipe passionnée. Leadership humain recherché!

### **Qui sommes-nous?**

Situé en pleine nature, **le Spa Bolton** est un lieu de ressourcement unique qui marie détente, beauté naturelle et excellence en service. Notre mission? Offrir à chaque client une expérience inoubliable — et à chaque membre de notre équipe, un milieu de travail où il fait bon grandir, contribuer et s'épanouir.

### **Rôle**

Nous cherchons un.e **superviseur.e du service à la clientèle** au **leadership rassembleur**, capable de prendre les rênes du quotidien avec rigueur, tout en insufflant une ambiance de confiance, de calme et de professionnalisme.

En gros : une main de fer dans un gant de velours! Bref, tu donnes le ton. Tu mobilises ton équipe. Tu fais rayonner l'expérience Spa Bolton — une interaction à la fois.

### **Tes responsabilités**

#### Leadership et gestion d'équipe

- Encadrer, coacher et soutenir l'équipe du service à la clientèle (SAC)
- Participer à l'embauche, assurer une formation continue et inspirante
- Créer des horaires équilibrés et approuver les feuilles de temps
- Faire des suivis réguliers sur la performance, motiver, ajuster et féliciter
- Maintenir les standards professionnels (présentation, tenue, ton, attitude)

#### Opérations et service client

- Être la référence terrain pour toutes les questions liées au SAC
- Gérer les demandes, résoudre les irritants et intervenir en cas de plaintes
- S'assurer que chaque client vive une expérience fluide, attentionnée et alignée avec nos valeurs

#### Suivi administratif et stratégie

- Contribuer à l'amélioration continue des outils, procédures et supports du SAC

Afin d'alléger le texte, le masculin sera utilisé dans cette description de poste.

- Gérer l'inventaire et les commandes de matériel lié à l'accueil (cartes-cadeaux, enveloppes, etc.)
- Participer au suivi des indicateurs de satisfaction et à l'analyse des retours clients.

### **Profil recherché**

- Formation collégiale ou universitaire en gestion, tourisme, service client ou connexe
- **3 à 5 ans d'expérience** en supervision dans un rôle similaire
- Excellente maîtrise du **français et de l'anglais** (parlé et écrit)
- Leadership humain, empathique et mobilisateur
- Grand sens de l'organisation
- Habiletés en résolution de conflits, gestion de stress et communication
- À l'aise avec les outils numériques (MS Office, logiciels de caisse/réservation)
- Disponible à travailler **les fins de semaine, soirs et jours fériés** en haute saison
- Expérience en milieu touristique ou bien-être : un grand atout!

### **Pourquoi joindre l'équipe Spa Bolton?**

- Un environnement **chaleureux, bienveillant et axé sur la collaboration**
- Une direction à l'écoute, présente, mobilisante
- **Accès gratuit aux bains**, rabais employés généreux, soins offerts aux anniversaires d'ancienneté
- **Équipe soudée**, ambiance professionnelle et humaine
- Un lieu de travail **au cœur de la nature** — parfait pour s'inspirer et respirer

### **Conditions**

- Poste **temps plein**
- Salaire **à discuter selon expérience**
- Entrée en poste souhaitée : dès que nous aurons trouvé la perle rare... peut-être toi?

### **Info**

Veuillez faire parvenir votre CV à l'adresse suivante : [nancy.martin@spabolton.com](mailto:nancy.martin@spabolton.com)