

Agent-e relation clientèle

Contrat saisonnier – HIVER 2026/2027

POSTE NON LOGE

Orcières Merlette 1850 – SEMILOM Resort

Une station à taille humaine, au cœur des Alpes du Sud.

Située aux portes du massif des Ecrins à 1850m d'altitude, Orcières Merlette est une station familiale, ensoleillée et dynamique.

La SEMILOM Resort assure l'exploitation du domaine skiable ainsi que du complexe de loisirs : l'Orcières Aréna 1850.

En intégrant nos équipes, vous contribuez à faire rayonner un territoire d'altitude vivant et en pleine évolution.

Vos missions :

Sous la supervision du ou de la responsable de billetterie adjoint-e et de la responsable du service, vos principales missions seront :

- **Accueil à distance des clients** : répondre aux demandes reçues par téléphone, email ou via les formulaires en ligne.
- **Traitement des réclamations** : écouter, analyser et apporter une réponse adaptée ou transférer la demande au service concerné.
- **Accompagnement à l'achat en ligne** : guider les clients dans l'utilisation des plateformes (forfaits, activités, hébergements, etc.), résoudre les petits problèmes techniques courants.
- **Suivi des dossiers clients** : assurer le suivi des demandes et informer le client de l'avancement de son dossier.
- **Mise à jour des informations** : renseigner les bases de données ou le CRM avec les échanges clients, garantir la bonne traçabilité.
- **Support à l'expérience client** : contribuer à la satisfaction globale en apportant des réponses rapides, claires et bienveillantes.
- **Transmission d'informations** : remonter aux équipes internes (techniques, commerciales, billetterie...) les difficultés récurrentes rencontrées par les clients.

Votre profil :

- Vous êtes à l'aise dans la communication écrite et orale
- Vous savez utiliser les outils numériques avec facilité
- Vous êtes organisé(e), réactif(ve) et avez le sens du service
- Une première expérience en service client est un plus
- La maîtrise de l'anglais est requise

Ce que nous vous proposons :

- Formation en interne avant la prise de poste (produits, logiciel, fonctionnement de la station) ;
- Durée minimale d'embauche : mi-décembre 2026 à fin mars 2027 (prolongation du contrat selon enneigement jusqu'à mi-avril) ;
- 37h par semaine, dont 2h supplémentaires ; horaires modulables selon l'activité ;
- Salaire horaire brut : 12.6003 € ;
- Forfait de ski saison et accès à tarif très avantageux à la piscine-patinoire ;
- Paniers repas ;
- Chèques vacances possibles ;
- Autres avantages CSE selon la situation familiale.



Envie de nous rejoindre ? Merci de compléter ce formulaire.

<https://tally.so/r/zxBxGq>