

PRACOWNIK OBSŁUGI KLIENTA / RECEPCJA

Gminny Ośrodek Sportu i Rekreacji Sp. z o.o. z siedzibą w Bezzreczu

Zakres obowiązków / czynności

1. Obsługa klienta i mieszkańców

- profesjonalna, uprzejma i zgodna ze standardami obsługa klientów, mieszkańców i gości korzystających z infrastruktury GOSiR,
- udzielanie informacji dotyczących funkcjonowania obiektu, godzin otwarcia, oferty sportowo-rekreacyjnej, cenników, regulaminów oraz dostępnych zajęć i programów gminnych,
- budowanie pozytywnych relacji z klientem oraz dbanie o wysoki standard jakości obsługi,
- przyjmowanie i obsługa zgłoszeń, uwag, reklamacji oraz sytuacji problemowych w zakresie kompetencji stanowiska.

2. Obsługa recepcji i systemu sprzedaży

- prowadzenie sprzedaży usług oferowanych przez GOSiR, w szczególności:
 - biletów jednorazowych,
 - karnetów,
 - wejść grupowych,
 - zajęć sportowych i rekreacyjnych,
 - usług dodatkowych (np. sauna, wydarzenia sportowe),
- obsługa systemu kasowego, terminali płatniczych i systemów sprzedażowych,
- przyjmowanie płatności gotówkowych i bezgotówkowych,
- wystawianie faktur, paragonów i dokumentów sprzedażowych.

3. Kontrola wejść i organizacja ruchu klientów

- obsługa systemów kontroli dostępu i wejść na teren obiektu,
- nadzór nad prawidłowym ruchem klientów w obiekcie zgodnie z obowiązującymi zasadami bezpieczeństwa i limitami obłożenia,
- informowanie klientów o zasadach korzystania z obiektu oraz obowiązujących regulaminach.

4. Rozliczenia i dokumentacja

- sporządzanie raportów kasowych i rozliczeń zmianowych,
- rozliczanie utargów zgodnie z obowiązującymi procedurami,
- prowadzenie bieżącej dokumentacji recepcyjnej i sprzedażowej,
- współpraca z działem księgowości w zakresie dokumentów sprzedażowych.

5. Wsparcie organizacyjne obiektu

- wsparcie organizacyjne wydarzeń sportowych, zajęć i wydarzeń rekreacyjnych,
- współpraca z instruktorami, ratownikami wodnymi, działem technicznym i administracją w zakresie bieżącej organizacji pracy obiektu,
- bieżące zgłaszanie zauważonych usterek, zagrożeń lub sytuacji mogących wpływać na bezpieczeństwo klientów.

6. Bezpieczeństwo i standardy ochrony małoletnich

- przestrzeganie obowiązujących procedur bezpieczeństwa, regulaminów obiektu, zasad BHP i PPOŻ,
- przestrzeganie i stosowanie **Standardów Ochrony Małoletnich**, w szczególności w zakresie bezpiecznej komunikacji i reagowania na sytuacje mogące zagrażać dobru dzieci i młodzieży,
- niezwłoczne zgłaszanie przełożonym sytuacji budzących niepokój w zakresie bezpieczeństwa małoletnich.

Wymagania niezbędne

- wykształcenie minimum średnie,
- doświadczenie w obsłudze klienta, sprzedaży lub pracy recepcyjnej będzie dodatkowym atutem,
- umiejętność profesjonalnej komunikacji i budowania pozytywnych relacji z klientem,
- umiejętność obsługi komputera oraz podstawowych programów biurowych,
- gotowość do pracy zmianowej, w weekendy i święta,
- wysoka kultura osobista, odpowiedzialność i dobra organizacja pracy,
- umiejętność pracy w zespole i pod presją czasu,
- pełna zdolność do czynności prawnych oraz niekaralność.

Wymagania dodatkowe / mile widziane

- doświadczenie w pracy na recepcji obiektu sportowego, aquaparku lub pływalni,
- znajomość systemów kasowych i sprzedażowych,
- znajomość języka obcego (preferowany język niemiecki lub angielski),
- doświadczenie w pracy z klientem indywidualnym i grupowym,
- znajomość zasad funkcjonowania obiektów sportowo-rekreacyjnych,
- ukończone szkolenia z zakresu obsługi klienta lub sprzedaży

Kluczowe kompetencje

- wysoka orientacja na klienta i mieszkańca,
- komunikatywność i kultura osobista,
- odporność na stres i umiejętność pracy w dynamicznym środowisku,
- samodzielność i odpowiedzialność,
- uczciwość i rzetelność w zakresie rozliczeń finansowych,
- umiejętność rozwiązywania sytuacji problemowych.