

Missions directeur des opérations

Le Directeur des Opérations assure la gestion globale et la supervision des activités opérationnelles. Il est responsable de garantir une expérience client de haute qualité tout en optimisant les performances économiques et opérationnelles. Le poste est rattaché à Laurent Singer, PDG du site.

Missions principales

1. Gestion des opérations quotidiennes

- Superviser l'ensemble des activités opérationnelles (accueil, hébergement, restauration, services généraux).
- Coordonner et optimiser les processus opérationnels pour améliorer la qualité de service et la productivité.
- Assurer le respect des standards de l'entreprise et des normes de sécurité, d'hygiène et de qualité.

2. Gestion des équipes

- Superviser les responsables des différents services opérationnels
 - Accueil : 1 responsable, 1 poste agent d'accueil pérenne + 6 postes saisonnier environ
 - Hébergement : équipe de 18 personnes hors saison réparties en réception et cleaning (1 responsable, 2 adjoints) + 10 postes saisonnier environ
 - Services généraux : équipe de 8 personnes hors saison réparties en espaces verts et techniques (1 responsable) + 2 personnes en saison
 - Restauration (sous-traitant) : 29 hors saison et entre 60 et 80 en pleine saison
- Développer une culture d'excellence opérationnelle et de service client au sein des équipes.
- Accompagner les manager et travailler avec les ressources humaines sur une culture managériale

3. Gestion financière et budgétaire

- Participer à l'élaboration des budgets des opérations et en assurer le suivi.
- Analyser les performances financières (coûts, marges, rentabilité) et ajuster les stratégies pour atteindre les objectifs.

4. Stratégie et développement

- Participer à l'élaboration de la stratégie d'exploitation en lien avec la direction et s'assurer de son alignement avec les objectifs globaux de l'entreprise.
- Traduire la stratégie en actions concrètes et veiller à leur mise en œuvre dans les différents services.
- Collaborer avec les autres services pour garantir la cohésion entre les opérations et les objectifs de l'organisation.

5. Relation client

- Garantir une satisfaction client optimale en s'assurant que les standards de service sont respectés.
- Gérer les retours et réclamations des clients en apportant des solutions rapides et efficaces.
- Anticiper les besoins des clients pour proposer des services sur-mesure et innovants.

6. Amélioration continue

- Mettre en place des indicateurs de performance (KPIs) pour évaluer les résultats opérationnels.
- Identifier les opportunités d'amélioration dans les processus et systèmes existants et proposer des initiatives d'amélioration continue pour accroître l'efficacité et la qualité de service.
- Suivre les tendances du secteur et adapter les pratiques pour rester compétitif et anticiper les besoins futurs de l'entreprise.

Compétences et qualités requises

• Compétences techniques :

- Solide expérience en gestion des opérations en lien avec des sites touristiques et l'accueil du grand public.
- Connaissance approfondie des normes de qualité, d'hygiène et de sécurité.
- Maîtrise des outils de gestion (ERP, logiciels de gestion hôtelière, etc.).
- Capacité à gérer des équipes pluridisciplinaires.

• Qualités personnelles :

- Leadership et capacité à fédérer des équipes autour d'objectifs communs.
- Sens du service client et de la satisfaction.
- Esprit analytique et orienté résultats.
- Réactivité et capacité à résoudre des problèmes opérationnels.
- Qualités de communication et coordination.

Recherche menée par **UPSCALE**
HR CONSULTING

Votre contact : Séverin Ferrand
Portable : 07 68 57 68 38