



JOB DESCRIPTION - ADDETTO SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI

Obiettivi del servizio:

Il servizio di accoglienza e di informazioni, nasce con l'obiettivo di promuovere un livello di assistenza eccellente, in linea con il posizionamento luxury di Sicilia Outlet Village, creando positive relazioni con gli ospiti che vadano ben oltre il mero scambio di informazioni.

L'addetto al servizio accoglienza e informazioni deve rappresentare e sintetizzare l'immagine che Sicilia Outlet Village intende restituire ai propri interlocutori, attraverso un servizio in grado di anticipare e soddisfare le esigenze dei clienti.

Principali attività svolte dall'infopoint:

I servizi svolti dal personale dell'ufficio accoglienza e informazioni sono i seguenti:

- Attività di accoglienza del pubblico all'interno dei locali dell'infopoint;
 - Attività di supporto alla Direzione;
 - Attività promozionali;
 - Attività di informazione al desk, al telefono, via e-mail, fax e posta ordinaria;
 - Attività di vendita della "Gift Card", di consegna di "Fidelity Card" e di supporto per iscrizione al programma di fidelizzazione della clientela (VIP club), seguendo le procedure condivise con la Direzione;
 - Data Entry e produzione reportistica richiesta dalla Direzione;
 - Attività di punto informazione IAT o similare;
 - Gestione prestiti dispositivi (power bank, ombrelli, ecc.), e deposito beni clienti (acquisti, caschi, ecc.);
 - Supporto ai tenants e ai clienti e relativa gestione di eventuali complains;
 - Attività di vendita e offerta di servizi alla clientela.
-
- In ogni contatto con gli ospiti si raccoglieranno feedback sulla qualità dell'esperienza al Village, sul comportamento d'acquisto, aspettative per individuare opportunità di nuovi servizi e di miglioramento in generale;
 - Interazione con gli ospiti, con l'obiettivo di interpretare e anticipare i bisogni del cliente. In modo proattivo proporre informazioni, servizi, e qualsiasi tipo di azione a supporto di un'esperienza di shopping eccellente.

Requisiti minimi richiesti:

- ottime doti dialettiche e relazionali;
- conoscenza della lingua inglese: almeno B2;
- buona conoscenza dell'utilizzo del pc, con particolare dimestichezza nell'utilizzo del pacchetto Office;
- attitudine al lavoro in team.



Requisiti preferenziali:

- aver maturato un'esperienza (anche breve) a contatto con il pubblico (es. addetto/a vendite, receptionist, hostess, steward, call center, assistenza alla clientela, customer service)

Turni e orari:

- la risorsa dovrà rendersi disponibile a lavorare su turni, dalle 9.30 alle 21.30, dal lunedì alla domenica

Tipo di contratto:

- contratto a tempo determinato da 20 ore settimanali