

Recruteur	Groupe ADP - Aéroport de Paris
Ville	Roissy-en-France
Référence	2024-3960
Titre de l'offre	Private Client Relation Manager F/H
Description de la mission	Dans le cadre de ses activités, le Groupe ADP a ouvert en 2024 un Terminal Hospitalité, Extime Exclusive, offrant une expérience unique d'un "Palace Parisien sur les pistes", misant sur trois grands atouts :

La confidentialité, l'accueil personnalisé et les formalités de voyage facilitées.

A l'intérieur de ce Terminal, hors des flux habituels de voyageurs, la séparation des parcours est parfaite, permettant l'anonymat. Chaque client dispose d'un salon privatif qui lui permettra de se reposer, travailler ou se divertir en attendant son vol. Un service de bouche est proposé, ainsi qu'un moment de shopping, grâce à la présence des plus grandes Maisons de Luxe.

Que ce soit à son arrivée ou à son départ, chaque client dispose d'un service de chauffeur privé entre son avion et le Terminal Extime Exclusive.

Pour incarner l'ambition forte du Terminal Extime Exclusive, une équipe " Private Client Relation " assure une expérience exceptionnelle, inspirée de l'art de vivre et l'hospitalité à la française.

Rattaché à la Responsable des Salons de Réception, vos missions sont :

- Manager une équipe de 4 Private Client Relation et de stagiaires,
- Organiser la répartition des accueils,
- Assurer la préparation de chaque accueil avec toutes les parties prenantes (vol, spécificités d'accueil, personnalisation, expériences...), ainsi qu'avec le client ou via le réservataire,
- Mettre tout oeuvre pour que le parcours du client soit sans couture, et réaliser les actions correctives le cas échéant :
 - Accueil à la voiture avec le portier,
 - Accompagnement dans les formalités de voyage,
 - Embasement dans le programme de fidélité LE CLUB, pour les nouveaux clients,
 - Accompagnement au Salon et présentation des différents services,
 - Assistance au shopping,
 - Accompagnement en voiture jusqu'à l'avion,
 - Disponibilité à tout moment pendant le temps de présence du client dans son salon.
- Assurer la mise en oeuvre du plan d'actions de Clienteling de votre équipe, à destination de leur portefeuille de clients,
- Être force de proposition sur des actions à venir : "Thank you notes" après chaque accueil ou autre,
- Être garant des process shopping avec les Maisons de Luxe,
- Réaliser le reporting hebdomadaire.

oui

Salaire : 40000 à 55000 EUR Pour postuler cliquer ici.

Type de contrat	CDI
Télétravail	Non spécifié
Profil	Services clientèle & aux particuliers
Description de la société	Le Groupe ADP, un des leaders mondiaux de l'aéroportuaire, conçoit, aménage et gère des plateformes aéroportuaires à Paris-Orly, Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget et dans son réseau de 29 aéroports à travers le monde.

En 2020, le groupe a adopté sa raison d'être : « Accueillir les passagers, exploiter et imaginer des aéroports, de manière responsable et à travers le monde ». Elle porte les objectifs du

groupe en matière d'accueil des passagers, d'excellence opérationnelle, de conception d'infrastructure et d'innovation mais aussi sa responsabilité face aux enjeux environnementaux, sociaux ou sociétaux, à Paris et à l'international. Notre raison d'être résume à la fois nos activités, nos métiers et notre ambition : être le leader mondial de l'hospitalité aéroportuaire.

Partageons cette ambition et relevons ensemble les défis de demain.

Localisation Le Groupe ADP n'attend plus que vous !
Pays Roissy-en-France
Description du profil France
De formation supérieure Bac +5, type école de commerce, avec une spécialisation dans l'accueil ou expérience équivalente, vous avez au moins 5 ans d'expérience de management dans un hôtel ou une grande marque de luxe.

Compétences requises :

- Connaissance des codes du Luxe et des attentes des VIP
- Excellent relationnel
- Adaptabilité culturelle, curiosité, empathie,
- Sens de la discussion, capacité à mener une conversation élégante
- Capacité à animer un portefeuille de clients, particulièrement des VIP exigeants de toute nationalité
- Capacité d'analyse du profil client et traduction en plan d'actions, créativité et personnalisation
- Rigueur et organisation

Vous savez travailler de manière transverse, et disposez d'un engagement qualité et amélioration continue.

Vous connaissez les plates-formes aéroportuaires, ainsi que les enjeux d'expérience client, les codes du Luxe et des attentes client.

Vous parlez couramment Français, Anglais et Arabe littéraire (lu, écrit, parlé).

Poste basé à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle.
Horaires décalés possibles.

Package de rémunération (fixe, variable, intéressement, participation, CET, plan épargne entreprise, mutuelle, CSE...).

Le Groupe ADP mène une politique engagée depuis plus de 30 ans en faveur de l'égalité des chances, de l'insertion professionnelle et de l'emploi des personnes en situation de handicap. L'inclusion des différences fait la force du Groupe ADP, signataire de la Charte de la Diversité. Convaincus que le talent n'a pas d'âge, ni genre, ni origine, ni orientation sexuelle, ni croyance, nous veillons à créer un environnement de travail inclusif pour nos collaborateurs, tenant compte des spécificités de chacun.

Alors place à l'action ! Postulez dès maintenant pour rejoindre le groupe ADP.

Pour en savoir plus sur notre politique en matière de diversité équité et inclusion, n'hésitez pas à consulter notre site Groupe ADP.

#LI-GADP
Expérience Expérimenté (3-10 ans)
Profil Services clientèle & aux particuliers
Secteur Aéronautique