



<https://latribunelibre.com/emploi/lounge-superviseur-f-h-3>

Lounge Superviseur F/H

Description

Principales fonctions

Au même titre que les membres de l'équipe vous assurez les missions suivantes

- **Service client**
 - Vous assurez un niveau d'attention optimal aux touristes
 - Vous fournissez les explications et les détails nécessaires pour mener à bien le processus de détaxe en conformité avec la réglementation
 - Vous assurez une excellente expérience aux clients VIP
- **Emission et Remboursement de formulaires de détaxe**
 - Vous émettez les bordereaux de détaxe, sur les postes fixes, ou tablettes, ou en assistant les clients touristes dans leur démarche aux kiosques pour les achats effectués au sein de Printemps Haussmann
 - Vous traitez les remboursements en espèces ou par d'autres méthodes de paiement des bordereaux émis au sein du magasin Printemps et émis par d'autres magasins affiliés Global Blue
 - Vous veillez à vous conformer aux directives internes et selon les conditions contractuelles établies entre Global Blue & le Printemps
 - Vous assistez les touristes en leur fournissant des informations sur le processus d'émission, de validation douanière et de remboursement
- **Opérations de cash management**
 - Vous assurez quotidiennement le remplissage des kiosques d'espèces
 - Vous déclarez tout incident de remplissage à votre hiérarchie
 - Vous assurez une gestion efficace et rigoureuse des remboursements touristes en espèces conformément aux règles & procédures de Global Blue
 - Vous participez aux inventaires d'espèces selon le calendrier de la Direction Financière du Groupe Global Blue
- **Conformité et Prévention de la Fraude**
 - Vous avez la responsabilité d'appliquer les procédures & règles relatives à la détaxe afin de garantir que les opérations se déroulent en conformité avec la réglementation
 - En tant qu'agent de terrain, vous participez activement à la lutte contre la fraude : en complément des support techniques mis en place, vous observez & signalez tout comportement suspect à votre superviseur ou votre manager
- **Commercial**
 - Vous contribuez au développement de l'activité par une excellence de service & avec les conseils appropriés, vous proposez la meilleure option de détaxe adapté à chaque client
 - Vous appliquez la promotion des campagnes Drive to Store
 - Vous encouragez la redépense de la détaxe dans le magasin Printemps Haussmann en faisant la promotion des campagnes Marketing en cours
 - Vous êtes récompensé sur vos résultats personnels dans l'atteinte des

Organisme employeur
GLOBAL BLUE FRANCE

Type de poste
Temps plein

Secteur
AUTRES ACTIVITÉS DE SOUTIEN
AUX ENTREPRISES N.C.A.

Lieu du poste
75109, PARIS 09, PARIS, France

Salaire de base
35000 € - **Salaire de base**
37000 €

Date de publication
5 novembre 2025 à 08:04

Valide jusqu'au
04.12.2025

Aptitudes et compétences spécifiques

- Vous faites preuve de capacités d'adaptabilité et de proactivité, orienté solutions
- Vous faites preuve d'un bon sens de l'organisation et vous êtes capable de travailler de manière autonome en suivant les directives données
- Vous vous épanouissez dans au sein d'une équipe multiculturelle, vous êtes souple dans votre approche des différences culturelles et méthodes de travail
- Vous avez une bonne connaissance des produits MS Office
- Vous êtes dynamique, faites preuve d'empathie

Qualifications

En complément dans votre rôle de Superviseur, vous assurez les fonctions suivantes:

1. Supervision et leadership

- Vous supervisez les opérations quotidiennes et le flux de travail de l'équipe : présence de l'équipe par shift & organisation du travail par quarts. Vous planifiez & vous attribuez les missions aux membres de l'équipe selon cette organisation permettant ainsi pour les Lounge Assistants (LA) de changer de rôle dans leur shift de travail (accueil, émission & remboursement sur PC, ou sur Kiosque...), pour maintenir un excellent niveau de polyvalence & de cohésion d'équipe.
- En fonction de la fréquentation dans le Lounge, vous ajustez & gérez les priorités de travail de l'équipe, dans l'objectif du service client et de la performance du service (réduire l'attente des clients).
- Vous traitez en direct les cas les plus complexes & les VIP.
- Ponctuellement, en l'absence du Manager, vous organisez les réunions d'équipe pour communiquer les KPIs et objectifs

2. Evaluation de la contribution individuelle aux résultats et formation

- Vous contrôlez l'efficacité individuelle des LA via l'outil mis en place (Q Matic lorsqu'il sera en place)
- Vous fixez des objectifs de performance et vous en suivez les résultats, vous engagez des plans de performance pour atteindre les objectifs.
- Vous organisez et vous animez des séances de formation pour le personnel de l'équipe
- Vous identifiez les axes d'amélioration en matière de compétences & vous recommandez les formations adaptées.

3. Mise en œuvre de la politique de conformité

- Vous jouez un rôle stratégique dans le contrôle des processus par l'équipe du Lounge,
- Vous mettez en œuvre les changements réglementaires dans les

procédures opérationnelles, vous vous assurez que ces changements sont correctement appliqués par les LA.

- Vous maintenez un environnement de travail sécuritaire & productif.

4. Communication et collaboration

- Vous êtes avec le Lounge Manager le point de contact principal avec le personnel du Magasin Printemps, & des Magasins du Réseau Printemps ainsi qu'avec la Direction Global Blue.
- Vous êtes en contact avec le Merchant Support & le Refund Global Blue pour adresser les sujets métiers de la Détaxe & ainsi répondre aux questions des points de service du Printemps Haussmann & des Magasins du réseau.

• Formation et expérience

- Minimum 5 ans d'expérience dans un rôle de supervision d'équipe en service client direct : accueil/vente en boutique, dans les grands magasins, Personnel navigants, Hôtellerie, Concierge
- Un niveau courant d'anglais et de français sont indispensables, plus une autre langue (Russe/Chinois/Arabe/Portugais/Turc/Coréen/Japonais)
- Expérience dans la gestion d'espèces (encaissements en vente par exemple)
- Excellentes compétences interpersonnelles et de communication, orientation vers le service
- Capacité à communiquer, qualités personnelles de communication pro-active avec les clients, le personnel du magasin