



DESCRIPTION DE POSTE

Intitulé du poste :

Collaborateur/trice de Change à l'Aéroport International de Genève

1. Principales Responsabilités :

Il s'agit de gérer efficacement le guichet et de fournir un service d'opérations de change et de détaxe d'un niveau de qualité maximal à tous nos clients pendant le service, de maintenir des réserves de caisse suivant les instructions de la hiérarchie et de protéger les actifs de la société.

2. Principales Responsabilités – Cette section définit formellement l'essentiel des résultats attendus :

Respecter à chaque instant les standards d'intégrité les plus élevés en se conformant aux directives du Change et aux valeurs « Blue Box »

- Etablir le solde de sa caisse rapidement et sans erreurs.
- Etre toujours présent au guichet suivant le planning pour servir les clients.
- Toujours garder son poste de travail en ordre.
- Appliquer l'ensemble de la réglementation bancaire.
- Toujours se conformer aux procédures de la société en matière d'audit, de falsification de billets et de législation sur le blanchiment d'argent.
- Toujours offrir un service actif, efficace et courtois envers les clients. A cet égard, le collaborateur/trice doit toujours porter une tenue vestimentaire appropriée.
- Avoir l'esprit d'équipe.
- Communiquer avec les clients et les collègues avec rapidité, précision et tact.
- Faire remonter les suggestions et les avis à la direction pour améliorer le service de la clientèle.
- Etre responsable de l'organisation du guichet interne et se conformer aux Normes de qualité Change d'American Express.
- Participer aux initiatives de la société : « Actualités FES » (FES News), « Programme de Reconnaissance et de Récompense » (Reward and Recognition Program), etc.
- Toute autre initiative assignée par la direction le cas échéant.

3. Missions-clés :

- Atteindre les objectifs financiers fixes tout en assurant un niveau de service de qualité.
- Eviter les écarts de comptage de la caisse.
- Fournir le niveau de qualité maximal.
- Eviter les files d'attente (c'est-à-dire, l'attente du client).
- Promouvoir les produits associés.
- Etre disposé à travailler à horaires décalés et flexibles et sous pression.



4. Connaissances et compétences requises :

- Une connaissance approfondie du marché, des produits et des services de change et de détaxe.
- Français/ anglais.
- Compréhension de la réglementation liée à l'activité (FINMA), de la politique de la société en matière d'audit, de sécurité, des procédures du travail au guichet et de la législation sur le blanchiment d'argent.
- Adaptabilité.
- Etre capable de travailler en équipe et sous pression.

Souhaitées :

- Autres langues.
- Notions de bureautique, de préférence Windows/Microsoft Office.

5. Traitement des problèmes et prise de décision :

Traiter les situations normales au guichet et toujours fournir le meilleur service au client.

6. Horaires :

Plein temps, variables et décalés

7. Dossier de Candidature à postuler sur :

https://sjobs.brassring.com/1033/ASP/TG/cim_jobdetail.asp?SID=^PSxAw0p2dSgJvpqp5xppmS6O4doqIhL6FT3D355DQ/aMCxu8Rgg8dkhdckMS9PBRk/Y9ez7VAAQ2_C_R_L_F_jddoEhkOHezuavIkH076Gslp_rhc_6OR99WanA=&jobId=701951&type=search&JobReqLang=34&recordstart=1&JobSiteId=5014&JobSiteInfo=701951_5014&GQId=0

8. Date d'échéance :

03/09/2010

9. Contact :

Mme. Loretta Martini
American Express Int. Inc.
Ressources Humaines
Chemin Louis Hubert
1213 Petit Lancy