

FICHE DE POSTE

BASE LEADER

DUNE Mexico – Playa del Carmen

Statut : Manager

Type de contrat : Contrat à durée indéterminée

Rattachement hiérarchique : Manager de DUNE Playa del Carmen

OBJECTIF DU POSTE

Le Base Leader est responsable de l'exécution opérationnelle quotidienne du centre de plongée.

Il garantit :

- La fluidité des opérations
- La sécurité des activités
- La qualité de l'expérience client
- La cohérence entre réservation, planification et exécution terrain

Il est le référent opérationnel du centre en l'absence du Manager.

POSITIONNEMENT DANS L'ORGANISATION

Le Base Leader :

- Encadre les instructeurs, guides et freelances
 - Travaille en coordination directe avec l'Agent de Réservation
 - Rend compte quotidiennement au Manager
 - Dispose d'une autonomie décisionnelle sur l'organisation opérationnelle
-

DUNE MEXICO - PLAYA DEL CARMEN

Calle 70 entre Avenida 10 y 15

Playa del Carmen, Q. Roo, México

+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com

mexico.dune-world.com

COMPÉTENCES CLÉS REQUISES

Techniques

- Minimum Instructeur PADI actif
- Maîtrise des standards PADI et des procédures de sécurité
- Bonne connaissance des sites locaux (Playa del Carmen, Cozumel, Cenotes, Shark)
- Maîtrise de Backdive, Google Workspace et outils de planification

Organisationnelles

- Rigueur et sens des priorités
- Capacité à gérer plusieurs groupes simultanément
- Gestion des imprévus (météo, fermeture du port, absence de personnel, panne matériel)

Relationnelles

- Leadership affirmé
- Communication claire et structurée
- Capacité à recadrer avec professionnalisme
- Sens du service client

Linguistiques

- Maîtrise du français, de l'anglais et de l'espagnol indispensable

PRINCIPALES MISSIONS

1. Gestion des opérations quotidiennes

- Animation du briefing d'équipe chaque matin (météo, sécurité, répartition, opportunités commerciales)
- Vérification du centre (propreté, équipements, caisse)
- Coordination des transferts et des sorties mer, piscine et cenote
- Mise à jour des plannings (Drive, Backdive, feuilles de tailles, réservations bateaux, etc.)
- Envoi des rappels clients (activités, transferts, e-learning, etc.)
- Coordination avec les partenaires prestataires (Pixan, Eco Tours, etc.)
- Gestion des enveloppes opérationnelles et des paiements freelances

Objectif : assurer une journée structurée, anticipée et maîtrisée.

DUNE MEXICO - PLAYA DEL CARMEN

Calle 70 entre Avenida 10 y 15
Playa del Carmen, Q. Roo, México
+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com

mexico.dune-world.com

2. Supervision sécurité et conformité

- Vérification des certifications PADI et des documents médicaux
- Contrôle des affectations et cohérence des palanquées
- Vérification hebdomadaire des trousse de secours et de l'oxygène
- Application stricte du règlement intérieur
- Signalement immédiat des incidents au Manager

Le Base Leader est garant du cadre opérationnel sécurisé.

3. Expérience client et qualité

- Supervision de l'accueil client
- Vérification de la signature des documents
- Présentation du centre et des procédures
- Organisation logistique (petits-déjeuners, taxis, tricycles, pickups)
- Gestion des retours clients et des insatisfactions
- Collecte des avis (Guest Suite, Google, TripAdvisor, etc.)
- Mise à jour Backdive et suivi des encaissements

La satisfaction client est une responsabilité directe du Base Leader.

4. Logistique et maintenance

- Gestion des commandes de tanks
- Suivi des inventaires (équipements, plombs, matériel de sécurité, etc.)
- Coordination des réparations
- Supervision du stockage et de l'entretien du matériel

Objectif : garantir disponibilité, fiabilité et conformité du matériel.

5. Communication interne et management

- Transmission quotidienne du planning aux instructeurs et guides
 - Préparation et supervision des groupes WhatsApp (UCPA, clients directs, etc.)
 - Intégration et encadrement des nouveaux collaborateurs ou stagiaires
 - Reporting régulier au Manager (opérations, incidents, axes d'amélioration, etc.)
-

DUNE MEXICO - PLAYA DEL CARMEN

Calle 70 entre Avenida 10 y 15
Playa del Carmen, Q. Roo, México
+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com

mexico.dune-world.com

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Respect des horaires et fluidité des départs
- Taux d'incidents opérationnels
- Satisfaction client
- Fiabilité des données Backdive et de la caisse
- Anticipation des contraintes
- Qualité de la coordination interne

QUALITÉS RECHERCHÉES

- Fiabilité et constance
- Autorité naturelle
- Esprit structuré
- Capacité de décision
- Résistance au stress
- Sens du détail

CONDITIONS ET EXIGENCES

- Port de l'uniforme DUNE obligatoire
- Disponibilité étendue, incluant week-ends et jours fériés en haute saison
- Poste basé à Playa del Carmen

CLAUSE D'ÉVOLUTION

Cette fiche définit les responsabilités principales du Base Leader.

Elle peut évoluer en fonction du développement du centre et des orientations stratégiques définies par la direction.

DUNE MEXICO - PLAYA DEL CARMEN

Calle 70 entre Avenida 10 y 15
Playa del Carmen, Q. Roo, México
+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com

mexico.dune-world.com