

OUVERTURE DE POSTE / JOB OPENING

G R O U P E C H

Titre du poste :	<i>Gestionnaire Expérience Client (CX, UX)</i>
Date d'entrée en poste :	<i>Novembre ou Décembre 2018</i>
Statut du poste :	<i>Poste permanent à temps complet</i>
Lieu de travail :	<i>Centre Bell, Montréal</i>

Le Groupe CH (Canadiens de Montréal, Rocket de Laval, Centre Bell, evenko, L'Équipe Spectra, etc.) travaille sur un important virage numérique au sein de son organisation et est à la recherche d'une personne de talent pour contribuer au succès de ce projet d'importance pour le groupe.

RAISON D'ÊTRE DU POSTE

Le Gestionnaire Expérience Client aidera à développer la stratégie digitale dans toute l'entreprise et influencera le développement du Groupe CH à travers l'optique de l'innovation numérique. Cette personne se rapportera au Directeur Stratégie Numérique et Gestion de la Relation Client (CRM). Le candidat devra avoir une expérience éprouvée pour fournir des résultats, pouvoir se développer dans un environnement exigeant, axé sur la performance, dans le secteur du sport et du divertissement. Le but de ce poste est de s'assurer que l'ensemble des projets facilitent et optimisent l'expérience des fans en étant parfaitement alignés à leurs besoins qu'ils soient numériques ou non. Cet individu doit également avoir une passion pour favoriser le changement grâce à une culture ouverte, collaborative et en réseau.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

- Diriger, organiser et faire grandir la pratique d'expérience utilisateur/client à l'intérieur de l'organisation ;
- Établir et promouvoir l'expérience utilisateur/client pour créer des expériences numériques innovantes ;
- Établir les objectifs d'affaires, la vision et les indicateurs clés de performance ;
- Faire des recherches, identifier et documenter les requis clients ;
- Conceptualiser et illustrer des expériences fonctionnelles et plaisantes ;
- Développer des maquettes « fil de fer », des parcours clients, des prototypes et autres livrables nécessaires ;
- Organiser et diriger des tests utilisateurs ou des ateliers de recherche client ;
- Travailler avec les différentes marques et équipes pour définir la future vision de l'expérience client en ligne et pour développer des stratégies alignées à cette vision ;
- Analyser les commentaires des clients sur toutes les plateformes et les informations comportementales pour comprendre pourquoi les clients sont satisfaits/insatisfaits à travers leurs attitudes et leurs motivations pour développer des connaissances approfondies en termes de besoins et de comportements client ;
- Identifier les tendances client et déterminer la racine des problèmes pour proposer des changements appropriés dans les expériences qui sont alignés avec les besoins d'affaires et qui améliorent la satisfaction ;

OUVERTURE DE POSTE / JOB OPENING

G R O U P E C H

- Rester à l'affût des dernières tendances de l'industrie en termes de design d'interaction et d'applications numériques.

PROFIL ET EXIGENCES RECHERCHÉS

- Baccalauréat en Design, Psychologie ou dans un domaine pertinent aux fonctions ;
- Expérience de plus de 7-8 ans dans un poste similaire ;
- Expériences passées dans des entreprises et dans des projets similaires en taille et en envergure ;
- Un minimum de 5 ans d'expérience comme Designer UX, avec des expériences en recherche, en développement de concepts, et en évaluation ;
- Compréhension approfondie de l'expérience utilisateur, des interfaces utilisateur et des meilleures pratiques en termes d'utilisabilité pour les sites web mobiles/responsives et les applications mobiles ;
- Aisance avec les outils de prototypages (Sketch, Axure, Invision, Adobe Creative Suite,...) ;
- Aisance avec les outils de collaboration tel que Salesforce, Microsoft Office et outil d'automatisation du marketing ;
- Capacité de produire des prototypes complexes ;
- Expérience de travail collaboratif avec des équipes multidisciplinaires ;
- Être en mesure de travailler sur plusieurs projets à la fois ;
- Excellente capacité à fédérer les équipes vers des objectifs communs ;
- Excellente capacité de communication écrite et verbale ;
- Parfaitement bilingue français et anglais, écrit et verbal ;
- Passionné des nouvelles technologies.

Les candidat(e)s intéressé(e)s peuvent acheminer leur CV à hr@canadiens.com au plus tard le 16 novembre 2018 en mentionnant le nom du poste dans le sujet du courriel.

OUVERTURE DE POSTE / JOB OPENING

G R O U P E C H

Position Title:	<i>Customer Experience Manager (CX, UX)</i>
Starting date:	<i>November or December 2018</i>
Job Status:	<i>Permanent full-time position</i>
Place of work:	<i>Bell Centre, Montreal</i>

The CH Group (Montreal Canadians, Rocket de Laval, Bell Centre, evenko, L'Équipe Spectra, etc.) is working on a major digital transformation within its organization and is looking for a talented individual to contribute to the success of this most important project for the group.

REASON FOR JOB OPENING

The Customer Experience Manager will help develop the digital strategy throughout the company and will influence the development of the CH Group through the perspective of digital innovation. This person will report to the Director, Digital Strategy & CRM. The candidate must have proven experience to deliver results, be able to develop himself in a demanding and performance-oriented environment in the sport and entertainment sector. The objective of this role is to insure the different projects contribute to optimize the fan experience. The candidate must also have a passion to privilege change through an open, collaborative and networked culture.

ROLE AND RESPONSIBILITIES

- Lead, organize and scale the User/Customer Experience practice within the organization;
- Establish and promote a User/ Customer Experience mindset to create innovative digital experiences;
- Establish business goals, site vision and key performance indicators;
- Define the overall digital CX strategy and deliver top-notch client experience in alignment with the business goals;
- Research, identify, and document user requirements;
- Conceptualize and design functional and pleasant experiences;
- Produce wireframes, journey maps, user workflows, prototypes, or other necessary deliverables;
- Organize and lead research/usability testing workshops;
- Work with the different brands and teams to define a future state vision for the online client experience, and developing strategies aligned to that vision;
- Analyze VOC and behavioral information on all digital platforms to understand why clients are satisfied/dissatisfied, along with their attitudes, motivations etc. to develop deep insights into customer needs and behavior;
- Identify client patterns and determine root cause in order to propose appropriate experience changes that reflect the business objectives, and enhance satisfaction;
- Stay on top of industry trends in interaction design and digital applications.

OUVERTURE DE POSTE / JOB OPENING

G R O U P E C H

REQUIREMENTS AND PROFILE

- Bachelor's degree in a field related to design, psychology, or relevant program;
- Minimum 7-8 years experience in a similar field;
- Experience in organizations and projects similar in size and scope;
- A minimum of 5 years of experience as a UX designer, including experience conducting research, developing concepts and performing evaluation;
- Deep understanding of user experience, user interface and usability best practices for responsive/mobile websites and mobile apps;
- Proficiency with prototyping tools (Sketch, Axure, Invision, Adobe Creative Suite,...);
- Proficiency with collaborative tools such as Salesforce, Microsoft Office and Marketing Automation products;
- Ability to produce complex prototypes;
- Experience working collaboratively with multidisciplinary teams;
- Ability to work on multiple projects simultaneously;
- Excellent capacity to unite team members around common objectives;
- Excellent verbal and written communication abilities;
- Perfectly bilingual, French and English, both written and verbal;
- Passionate about new technologies.

Interested candidates can submit their resume at hr@canadiens.com by November 16, 2018 by mentioning the name of the position in the subject of the email.