

G R O U P E C H

<u>Titre du poste :</u>	Superviseur, expérience client
<u>Date d'entrée en poste:</u>	Septembre 2019
<u>Statut du poste :</u>	Horaire en fonction des événements
<u>Lieu de travail :</u>	Montréal, QC

JOIGNEZ-VOUS À NOTRE GRANDE FAMILLE AU CENTRE BELL !

Nous sommes à la recherche d'un superviseur expérience client (poste à l'événement) afin de supporter les opérations terrain dans un rôle de supervision pour les divers spectacles et matchs de hockey au Centre Bell.

Le rôle principal consiste à organiser et superviser l'exécution du travail des responsables de l'expérience client. Le titulaire du poste doit veiller en tout temps à ce que l'exécution du travail se fasse de manière à contribuer à la livraison d'une expérience unique. Il est présent lors des matchs de hockey et les spectacles présentés au Centre Bell et transmet par ses gestes et son attitude, à la fois le savoir-être et le savoir-faire en matière d'expérience client. Il travaille également en étroite collaboration avec les intervenants des autres secteurs.

VOUS SEREZ RECONNU POUR :

- Animer les rencontres pré-événements afin de diffuser l'ensemble des informations relatives au service à la clientèle et nécessaires au bon déroulement de la soirée
- Être en tout temps un modèle et un ambassadeur du savoir-être exigé par les standards d'excellence du Groupe CH
- Collaborer avec les autres secteurs à faire du coaching en continu auprès du personnel, dans le but d'offrir tous les outils nécessaires pour livrer une expérience optimale aux clients du Centre Bell
- Identifier de façon proactive toutes situations irritantes pour les clients et participer activement à la démarche d'amélioration continue en matière d'expérience client
- Assumer le lien avec les secteurs impliqués pour corriger toute situation et assurer la résolution d'enjeux divers de façon rapide et efficace
- Observer activement le dénouement de la soirée afin d'identifier toutes les opportunités qui pourraient contribuer à améliorer l'expérience de nos clients selon les normes du Centre Bell
- Mobiliser les équipes, encourager et reconnaître les bons coups des employés

NOUS SOUHAITONS VOUS RENCONTREZ SI VOUS AVEZ :

- Études collégiales et/ou universitaire complétées ou en cours
- Expérience dans le domaine de l'expérience client
- Bilinguisme requis (anglais et français)
- Flexible / soir / fin de semaine
- Leadership, excellente capacité à travailler en équipe
- Aptitude en gestion du changement
- Grande capacité à influencer positivement et à être un modèle
- Positif et créatif, axé sur la résolution de problème
- Aisance avec le public et aptitudes interpersonnelles importantes
- Excellente gestion du stress
- Habile dans les situations délicates nécessitant tact et diplomatie
- Souci du détail et bon sens de l'analyse
- Flexible face aux changements et aux contextes variés

Le poste vous intéresse ? Envoyez vos CV à hr@groupech.ca en mentionnant le nom du poste dans l'objet du courriel.