

OUVERTURE DE POSTE

G R O U P E C H

Titre du poste :	<i>Directeur de l'expérience client</i>
Date d'entrée en poste :	<i>Le plus tôt possible</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.) cherche à doter son équipe d'exploitation d'un Directeur de l'expérience client!

Le Directeur de l'expérience client est responsable d'innover en matière d'expérience client, tout en maximisant l'expérience du client actuel. Afin que le Groupe CH continue de se démarquer, une des responsabilités principales de ce talent sera de renouveler le programme expérience client. Ainsi, au quotidien, cette personne devra assurer l'efficacité des opérations reliées à l'expérience client tout en collaborant avec les divers départements et en étant sur le terrain avec ses équipes.

Nous cherchons pour ce rôle un leader passionné désirant offrir une expérience client exceptionnelle, capable d'aligner ses partenaires internes ainsi que mobiliser une grande équipe multifonctionnelle. L'industrie du sport et du divertissement étant en constante évolution, une expérience forte en gestion de changement et communication est requise. Enfin, ce talent devra être un esprit créatif étant capable de performer dans un environnement dynamique possédant des échéanciers courts.

Les rôles et responsabilités principales du poste seront de :

- Améliorer l'expérience des clients dans tous les volets de l'entreprise : spectacles, hockey et festivals
- Innover, apporter des nouvelles idées en ce qui concerne l'expérience client
- Être un ambassadeur des diverses marques associées au Groupe CH
- Être la référence en matière d'approche client
- Contribuer à une expérience client intégrée, fluide et unifiée
- Assurer l'efficacité des opérations reliées à l'expérience client lors des divers événements
- Contribuer à une expérience centrée sur le client tout au courant de l'événement et ce, dès l'arrivée du client et jusqu'à son départ
- Être présent sur le terrain lors des divers événements
- Développer ses employés et maximiser leur engagement
- Mobiliser les diverses équipes vers l'atteinte d'une expérience client extraordinaire à chaque événement
- Guider les équipes dans l'atteinte de nos objectifs
- Fournir de la formation, des outils aux employés et aux partenaires internes
- Bâtir des indicateurs de performance, afin de produire des analyses et des recommandations en ce qui concerne l'expérience client
- Être un champion de la collaboration, de la communication et la gestion du changement

OUVERTURE DE POSTE

G R O U P E C H

-
- Analyser les divers sondages, rapports clients mystères etc. et apporter des solutions
 - Gérer de manière optimale les ressources financières et le budget du département

Profil et exigences recherchés :

- Baccalauréat, en gestion, communication, marketing ou dans un domaine connexe
- Détenir plus de 5 ans d'expérience liée à un rôle de gestion d'équipe multifonctionnelle
- Détenir plus de 5 ans d'expérience liée à un rôle sur le terrain orienté vers le client
- Détenir de l'expérience au sein de l'industrie du sport et du divertissement est considéré un atout
- Expérience dans la gestion d'employés syndiqués sera considérée un atout
- Avoir un bon sens de l'écoute et être capable de communiquer clairement et avec confiance
- Avoir une approche positive et une pensée créative
- Détenir d'excellentes aptitudes interpersonnelles, y compris l'empathie, le respect, la persuasion, la diplomatie et l'habileté à exécuter des plans d'actions auprès d'équipes multidisciplinaires
- Détenir de solides compétences de mobilisation et de résolution de conflits
- Être capable d'accomplir des tâches multiples au sein d'un environnement dynamique
- Capacité de gérer des priorités dans des délais serrés et prescrits par l'entreprise, faire preuve de débrouillardise
- Disponibilité nécessaire lors des divers événements, incluant les soirs et les fins de semaine
- Bonne capacité d'analyse et de synthèse
- Démontrer une passion pour l'expérience employé et l'expérience client
- Avoir une bonne connaissance des outils Microsoft (Excel, Word, PowerPoint)
- Parfaitement bilingue français et anglais, écrit et verbal

Les candidat(e)s intéressé(e)s peuvent acheminer leur CV au plus tard le 15 avril 2019 à hr@groupech.ca en mentionnant le nom du poste dans le sujet du courriel.

OUVERTURE DE POSTE

G R O U P E C H

Titre du poste :	<i>Director, Customer Experience</i>
Date d'entrée en poste :	<i>As soon as possible</i>
Statut du poste :	<i>Permanent full-time position</i>
Lieu de travail :	<i>Bell Centre, Montreal</i>

Groupe CH (Canadiens de Montréal, Rocket de Laval, Bell Centre, evenko, L'Equipe Spectra, etc.) is looking for a Director of Customer Experience for their Operations Team!

The Director of Customer Experience is responsible for innovating and continuously enhancing customer experience. In order to ensure we provide outstanding service and a best in class customer experience to all, one of the key responsibilities of this talent will be to renew our current customer experience program. Daily, this person is expected to be in the field working synergistically with various teams, ensuring all operations related to customer experience run efficiently.

We are looking for a leader, one that is passionate about providing an exceptional customer experience, who can align internal partners and mobilize a large multifunctional team. As the sports and entertainment industry is constantly evolving, a strong experience in change management and communication is required. Finally, this talent will have to be a creative spirit being able to perform in a dynamic environment with short deadlines.

Key responsibilities of the position are:

- Enhance customer experience in all aspects of the business : shows, hockey and festivals
- Innovate, bring new ideas to enhance customer experience
- Be an ambassador for the various brands associated with the Groupe CH
- Be the reference for best practices in customer experience
- Ensuring customer experience is integrated, fluid and unified
- Ensure the effectiveness of customer experience related operations during the events
- Ensuring a customer-centric experience throughout the events, from the arrival of customers to their departure
- Be present in the field during various events
- Develop employees and maximize their commitment
- Mobilize various teams towards achieving an extraordinary customer experience at each event
- Guide teams in achieving set objectives
- Provide training, tools for employees and internal partners
- Build performance indicators to produce analysis and recommendations for customer experience
- Be a champion of collaboration, communication and change management
- Analyze various surveys, mystery client reports etc. and provide solutions to challenges and opportunities
- Efficiently manage the financial resources and the budget of the department

OUVERTURE DE POSTE

G R O U P E C H

Profile and requirements:

- Bachelor's degree in management, communication, marketing or a related field
- More than 5 years of experience in managing a multifunctional team
- More than 5 years of experience related to a client-facing field role
- Experience in the sports and entertainment industry will be considered an asset
- Experience in managing unionized employees will be considered an asset
- Ability to communicate clearly and with confidence, someone with excellent listening skills
- Have a positive approach, creative thinking
- Excellent interpersonal skills, including empathy, respect, persuasion, diplomacy and ability to execute action plans with multidisciplinary teams
- Have strong mobilization and conflict resolution skills
- Be able to accomplish multiple tasks in a dynamic environment
- Ability to manage priorities in a timely manner, demonstrate resourcefulness
- Available to work events, including nights and weekends
- Good analytical and synthesis skills
- Demonstrate a passion for employee experience and customer experience
- Have good knowledge of Microsoft Suite (Excel, Word, PowerPoint)
- Perfectly bilingual French and English, written and verbal

Interested candidates should submit their CVs no later than April 15, 2019 via email to hr@groupech.ca mentioning the name of the position in the subject of the email.