

G R O U P E C H

<u>Titre du poste :</u>	Superviseur, opérations billetterie
<u>Date d'entrée en poste:</u>	Août 2019
<u>Statut du poste :</u>	Poste contractuel 1 an (Temps Plein)
<u>Lieu de travail :</u>	Montréal, QC

Sous la gestion du chef de secteur, opération billetterie, le titulaire du poste aura la responsabilité de la supervision des employés à temps partiel et des opérations quotidiennes des billetteries/centre d'appel du Groupe CH.

VOUS SEREZ RECONNU POUR :

- Exécuter les procédures opérationnelles du service des billetteries/CEC du Groupe CH
- Accompagner les employés lors des événements
- Assurer le maintien des bonnes pratiques et procédures des opérations des billetteries/CEC
- Assurer la formation des employés et développer leurs connaissances et compétences sur les différents systèmes et plateformes utilisés par le service
- Créer et tenir à jour les documents de formation des systèmes et plateformes pour l'ensemble du service
- Évaluer la performance des employés en utilisant les documents à cet effet
- Partager les « pre-shift » au début des quarts de travail des employés
- Accompagner les employés dans leurs tâches attribuées
- Partager avec le chef de secteur l'évolution de l'apprentissage des employés
- Assurer la mise à jour des heures des employés dans l'horaire en temps réel et les inscrire dans la feuille de temps
- Vérification des rapports de fin de quart des employés
- Contribuer à la gestion des fonds de caisse des employés
- Rédiger les comptes rendus des opérations quotidiennes
- Résoudre et accompagner les employés dans la résolution de diverses situations du service à la clientèle
- Assister aux réunions de groupe du secteur
- Autres tâches connexes selon les besoins du secteur

NOUS SOUHAITONS VOUS RENCONTREZ SI VOUS AVEZ :

- Expérience avec des systèmes de billetterie, Ticketmaster un atout
- Connaissance des médias sociaux
- Proactif, grand sens de l'organisation et de l'engagement
- Leadership et capacité de prise de décisions
- Habilités de communication interpersonnelles

G R O U P E C H

- Être disponible selon un horaire de travail variable (soirs, fin de semaine)

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

G R O U P E C H

<u>Job Title:</u>	Supervisor, Box Office Operations
<u>Job entry date:</u>	August 2019
<u>Position Status:</u>	Contract 1 year (Full-time)
<u>Job Location:</u>	Montreal, QC

Under the Manager's management, Box Office Operations, the incumbent will overlook and supervise part-time employees and the company's ticketing and call center day-to-day operations.

You will be known for:

- Execute the ticketing/call center service operating procedures
- Accompany employees at events
- Maintain good practices and procedures in relation to ticketing/call center operations
- Provide training to employees and develop their knowledge and skills on the varying systems and platforms used by the department
- Create and maintain training documents for systems and platforms for the entire department
- Evaluate employee performance using the documents for this purpose
- Share "pre-shift" at the beginning of employee shifts
- Accompany employees in their assigned tasks
- Share the evolution of employee learning with the Manager
- Update employee hours in the schedule in real time and record them in the timesheet
- Verification of employees' end of shift reports;
- Contribute to the management of employee cash funds
- Write reports of daily operations
- Accompany employees in resolving various customer service situations
- Attend industry group meetings
- Other related tasks according to the needs of the sector

We would like to meet you if you have:

- Experience with ticketing systems, Ticketmaster an asset;
- Knowledge of social media;
- Proactive, great sense of organization and commitment;
- Leadership and decision-making capacity;
- Interpersonal communication skills;
- Be available on a variable work schedule (evenings, weekends)

Does this position interest you? Send your resume to hr@groupech.ca with the name of the position in the subject of the email.