

G R O U P E C H

<u>Titre du poste :</u>	Superviseur, Opérations Billetterie
<u>Date d'entrée en poste:</u>	Le plus tôt possible
<u>Statut du poste :</u>	Poste permanent (Temps Plein)
<u>Lieu de travail :</u>	Montréal, QC

JOIGNEZ-VOUS À NOTRE GRANDE FAMILLE AU CENTRE BELL !

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 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
- Exécuter les tâches quotidiennes qui lui sont assignées
- 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
- Accompagner les employés dans la résolution de diverses situations du service à la clientèle ;
- Assister aux réunions de groupe du secteur
- Assurer le traitement des appels et courriels dans les délais préétablis
- Résoudre les diverses situations de service à la clientèle
- Partager avec le chef de secteur les situations clients et opérationnelles étant plus complexes
- Autres tâches connexes selon les besoins du secteur

NOUS SOUHAITONS VOUS RENCONTREZ SI VOUS AVEZ :

- Diplôme collégial en communication ou médias sociaux ;
- 1 à 2 ans d'expérience en communication écrite avec la clientèle ;
- Maîtrises des plateformes Facebook et Twitter ;
- Excellente aptitude de communication en français et anglais ;
- Expérience avec des systèmes de billetterie, un atout ;
- Aptitudes pour le service à la clientèle ;
- Proactif, grand sens de l'organisation et d'autonomie ;
- Capacité de prise de décisions ;
- 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>	As soon as conveniently possible
<u>Position Status:</u>	Permanent (Full-time)
<u>Job Location:</u>	Montreal, QC

JOIN OUR BIG FAMILY AT THE BELL CENTRE!

Under the area manager's management, ticketing operations, the incumbent will overlook communications with customers on Groupe CH's social networks.

YOU WILL BE RECOGNIZED FOR:

- Execute the ticketing service's operational procedures
- Accompany employees during events
- Ensure the maintenance of good practices and procedures for ticketing/CEC operations
- Ensure the training of employees and develop their knowledge and skills on the different systems and platforms used by the department
- Create and maintain system and platform training documents for the entire department
- Evaluate employee performance using the appropriate documents
- Perform the daily tasks assigned to him/her
- Share pre-shifts at the beginning of employees' shifts
- Support employees in their assigned tasks
- Share with the area manager the evolution of employee learning
- Ensure that employees' hours are updated and recorded in the schedule in real time
- Verification of employee shift end reports
- Contribute to the management of employee cash flow
- Write daily operations reports
- Assist employees in resolving various customer service situations
- Ensure the processing of calls and emails within the pre-established deadlines
- Solve various customer service situations
- Resolve complex customer and operational issues with the Manager
- Attend sector group meetings

WE WOULD LIKE TO MEET YOU IF YOU HAVE:

- Experience with ticketing systems, Ticketmaster an asset;
- Knowledge in social media;
- Proactive, strong organizational skills and commitment;
- Leadership and decision-making skills;
- Interpersonal communication skills;
- Be available on a flexible work schedule (evenings, weekends).

Are you the rare gem Talents can send their resume to hr@groupech.ca with the name of the position in the subject of the email.