

# G R O U P E C H

Titre du poste : **Directeur, Opérations billetterie**  
Statut du poste : Poste permanent à temps complet  
Lieu : Centre Bell, Montréal

## **Qui nous sommes**

Le Groupe CH est l'entreprise de sports et de divertissement par excellence au Québec. Que ça soit lors d'un match de hockey, d'un spectacle ou d'un festival, nous cherchons constamment à faire vivre à nos partisans et spectateurs des expériences uniques et mémorables. Notre succès est tributaire du talent de nos employés dont la passion nous permet chaque jour d'innover et de rehausser l'expérience des partisans et accroître la satisfaction de nos clients.

## **Raison d'être du poste**

Le Groupe CH (Canadiens de Montréal, Rocket de Laval, evenko, L'Équipe Spectra, etc.) est à la recherche d'un **Directeur, Opérations billetterie**.

Relevant du Directeur principal, commerce de détail et billetterie, vous devrez gérer et assurer l'efficacité des opérations quotidiennes reliées aux billetteries du Groupe CH, tout en collaborant avec les divers départements et en étant sur le terrain avec vos 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 avoir un esprit créatif étant capable de performer dans un environnement dynamique possédant des échéanciers courts.

## **Vous serez reconnu pour**

- Gérer les opérations journalières des billetteries et du centre d'appel pour tout le groupe CH, assurer l'efficacité des opérations
- Gérer et mobiliser les équipes des billetteries et du centre d'appel, 5 gestionnaires et environs 50 employés à temps partiel sur divers sites
- Bâtir des indicateurs de performance pour l'équipe et le département, produire des analyses et des recommandations
- Innover et optimiser les opérations des billetteries et du centre d'appel
- Contribuer à une expérience client intégrée, fluide et unifiée
- Maintenir l'exactitude et la cohérence des bases de données et autres sources de la billetterie
- Collaborer dans l'élaboration de stratégies, afin d'atteindre les objectifs du département et de l'entreprise
- Gérer de manière optimale les ressources financières et le budget du département
- Former les diverses équipes vers l'atteinte d'une expérience client extraordinaire à chaque interaction
- Établir une culture de performance au sein de ses équipes
- Collaborer avec notre fournisseur Ticketmaster
- Effectuer la planification des outils Ticketmaster, prendre en charge le calendrier des changements et la mise à jour
- Être un ambassadeur des diverses marques associées au Groupe CH
- Être présent sur le terrain lors des divers événements
- Être un champion de la collaboration, de la communication et la gestion du changement.

## **Nous voulons vous rencontrer si vous avez les qualifications suivantes :**

- 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 dans un centre d'appel orienté vers le client
- Détenir plus de 5 ans d'expérience dans la gestion de divers sites
- Détenir une expérience dans l'implantation d'un système de billetterie sera considérée un atout
- Détenir de l'expérience au sein de l'industrie du sport et du divertissement sera considérée un atout
- Expérience dans la gestion d'employés syndiqués sera considérée un atout
- Leadership mobilisateur et aptitudes à gérer le changement
- Habileté à naviguer dans la complexité
- Avoir un bon sens de l'écoute et être capable de communiquer clairement et avec confiance
- Avoir une approche positive et une pensée créative

# G R O U P E C H

- 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 évènements, 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.

Pour poser votre candidature, veuillez acheminer votre CV par courriel à [hr@groupech.ca](mailto:hr@groupech.ca) en écrivant le nom du poste dans l'objet du courriel.

## ***Nous célébrons la diversité***

*Au Groupe CH, nous favorisons une culture inclusive, visant l'embauche de personnes provenant de divers horizons et ayant des expériences variées.*

*Nous nous engageons à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion au sein de notre communauté.*

*Nous offrons un lieu de travail inclusif où les employés peuvent se démarquer et mettre à profit leur unicité et leurs talents pour innover et atteindre leur plein potentiel.*

*Toutes les candidatures seront étudiées, toutefois, seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.*

*\* L'usage du genre masculin a pour unique but d'alléger le texte.*