

# G R O U P E C H

Titre du poste : **Gestionnaire, Satisfaction à la clientèle**

Statut du poste : Poste Permanent

Lieu : Centre Bell, Montréal, QC

## **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 est à la recherche d'un(e) Gestionnaire satisfaction à la clientèle, motivé et bilingue axé sur l'expérience client. Nous gérons deux des plus gros amphithéâtres au Québec, 5 théâtres et 9 festivals.

L'emploi est un poste de niveau gestionnaire relevant de la Directrice principale, Expérience client. Il s'agit du poste idéal pour ceux souhaitant faire carrière dans le milieu du sport et du divertissement. Le gestionnaire satisfaction à la clientèle occupera un horaire de travail à temps plein principalement du lundi au vendredi, mais doit également être disponible lors de nos divers événements les soirs et weekends. La rémunération pour ce poste est composée d'un salaire de base, d'une prime annuelle et d'une panoplie d'avantages sociaux.

## **Vous serez reconnu pour**

- Gestion des activités de l'équipe de superviseurs satisfaction à la clientèle (à l'événement)
- Participe à l'élaboration des programmes de formations
- Animation du programme d'intégration (formation)
- Apporter une bonne dose d'enthousiasme au sein de l'équipe opérationnelle
- Coordonne les activités des programmes de reconnaissance et en assure l'optimisation
- Assure le suivi des commentaires et plaintes de la clientèle
- Coordonne les activités de sondage client avec les différents secteurs impliqués
- Analyse les résultats, et collabore à l'élaboration des plans d'actions qui en découlent
- Prend action pour solutionner toute problématique en cours d'événement et s'assure d'identifier des pistes d'amélioration et solutions durable au besoin
- Être présent lors des événements afin d'observer le parcours client et solutionner

## **On veut vous rencontrer si vous**

- Posséder un diplôme d'études universitaire dans une discipline pertinente au poste
- 3 à 5 années d'expérience en gestion du service à la clientèle
- Être bilingue (oral et écrit, Français et Anglais)
- Faire preuve d'une excellente communication verbale et écrite
- Être motivé, persévérant, débordant d'enthousiasme et axé sur les résultats
- Savoir travailler de façon structurée et avec autonomie
- Être courtois, bon communicateur et à l'écoute de la clientèle
- Avoir de l'entregent, une attitude positive, une personnalité énergique et de la confiance en ses capacités
- Démontrer un excellent soutien et esprit d'équipe et se conformer aux instructions administratives
- Maîtriser les outils informatiques de base de Microsoft Office

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.

# G R O U P E C H

## ***Nous célébrons la diversité***

*Le Groupe CH recrute sur la base du mérite et s'engage fermement à promouvoir l'équité et la diversité au sein de sa communauté.*

*Nous offrons à nos employés un environnement où ils se sentent bienvenues et libres d'être eux-mêmes, peu importe la couleur de leur peau, leurs origines, les handicaps, leurs croyances, leur pays d'origine ou leur orientation et identité sexuelle.*

*Le Groupe CH favorise un lieu de travail inclusif et respectueux, où tous les employés peuvent se démarquer et mettre à profit leur unicité et talents pour innover et générer de meilleures idées et des idées plus originales !*

*Nous invitons les candidats à indiquer leur appartenance aux groupes suivants dans leur dossier de candidature : personnes issues des minorités visibles, femmes, personnes autochtones, personnes handicapées, personnes de toute orientation et identité sexuelles.*

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

*Groupe CH s'engage à respecter les principes d'équité en matière d'emploi. Seul(e)s les candidat(e)s retenu(e)s pour une entrevue seront contacté(e)s.*

G R O U P E C H