

G R O U P E C H

Titre du poste : Coordonnateur(trice), opérations loges

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 est à la recherche d'un **Coordonnateur(trice), opérations loges** pour le service à la clientèle principalement auprès des clients de loges du Centre Bell ainsi que de la Place Bell. Le coordonnateur va également apporter un support à l'équipe des ventes du Canadiens de Montréal au besoin. Le coordonnateur se rapporte à la Directrice principale, services aux loges.

Vous serez reconnu pour :

Service à la clientèle

- Établir des relations durables avec la clientèle établie
- Agir comme principal point de contact pour répondre aux demandes, interrogations et commentaires des clients
- Fournir un service exceptionnel dans toutes relations avec les clients existants et potentiels
- Traiter des situations/plaintes des clients conformément à la politique en place
- Être présent lors de certains événements spéciaux (soirs et fins de semaines)
- Faire suivre les commentaires de la clientèle à la Directrice principale

Administration et opérations

- Envoyer toutes les communications aux clients de loges : préventes, avis de spectacles et toute autre information pertinente
- Gérer les opérations quotidiennes au niveau des loges corporatives ainsi que des tâches particulières des jours d'événements
- Procéder aux différentes demandes (billets, nourriture, demandes spéciales et hôtesse)
- Utiliser un logiciel de type CRM pour toutes les entrées de données
- Utiliser un logiciel pour la vente de billets
- Tenir à jour les dossiers des clients
- Effectuer d'autres tâches connexes

Nous voulons vous rencontrer si vous avez les qualifications suivantes :

- Minimum de 1 à 3 ans d'expérience dans un rôle similaire
- Être capable d'accomplir des tâches multiples dans un environnement dynamique
- Capacité à gérer les priorités dans des délais serrés, faire preuve de débrouillardise
- Aptitude à travailler sous pression
- Posséder de l'expérience avec un système de billetterie ou la plateforme Archtics (atout)
- Faire preuve d'une excellente communication verbale et écrite en français et en anglais
- Maîtriser les outils informatiques de base de Microsoft Office
- Démontrer un excellent esprit d'équipe et se conformer aux instructions administratives

Pour poser votre candidature, veuillez acheminer votre CV par courriel à 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.

G R O U P E C H

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.*

G R O U P E C H

Title: Coordinator, Suites Operations

Employment Status: Permanent Full-Time Position

Location: Centre Bell, Montreal

Who we are

Groupe CH is Quebec's premier sports and entertainment organisation. From hockey games to shows or festivals, we are constantly seeking to provide our fans and audience with unique and memorable experiences. Our success depends on the talent of our employees, whose passion allows us to innovate and enhance the fan experience every day and increase customer satisfaction. Groupe CH offers flexibility and opportunities that make us the company of choice to showcase your uniqueness and talent.

Summary

The Montreal Canadiens is looking for a **Coordinator, Suites Operations** to offer customer service mainly to our Bell Centre and Place Bell suite clients. The coordinator will also provide support to the Montreal Canadiens sales team, when needed. The coordinator will report to the Senior Director, Luxury Suite Services.

You will:

Customer service

- Establish permanent relationships with established clients
- Act as the primary point of contact to respond to client requests, questions, and comments
- Provide exceptional service in all relationships with existing and potential customers
- Address customer issues/complaints in accordance with policy
- Be present during certain special events (evenings and weekends)
- Provide ongoing communication and feedback to Senior Director, Luxury Suite Services

Administration and operations

- Send all notices to customers: presales, show notices and all other relevant information
- Manage daily operations for suites as well as specific tasks on event days
- Process various customer requests (tickets, catering, hostesses and all other special requests)
- Use CRM software for all data inputs
- Use a ticketing system
- Maintain client files
- Any other related duties

We want to meet you if you have the following qualifications:

- Minimum of 1 to 3 years of experience in a similar role
- Excellent written and verbal communication skills in both French and English
- Knowledge of the basic computer tools of Microsoft Office
- Ability to perform multiple tasks in a dynamic environment.
- Ability to manage priorities within tight deadlines, demonstrate resourcefulness
- Ability to work under pressure
- Experience with a ticketing system or Archtics ticket platform (asset)
- Demonstrate excellent team spirit, and comply with administrative instructions

To apply, please send your resume by email to hr@groupech.ca and write the title of the position in the subjectline.

We celebrate diversity

At Groupe CH, we foster a culture of inclusion by hiring individuals with a wide range of experiences and backgrounds.

We are strongly committed to employment equity and to promoting equity, diversity and inclusion within our community.

We provide an inclusive workplace where all employees can thrive and leverage their unicity and talent to innovate and to achieve their full potential.

All applications will be considered, however, only those candidates selected for an interview will be contacted.