

G R O U P E C H

Titre du poste : Coordonnateur(trice) expérience client (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 ce 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), expérience client aux loges** pour assurer le bon fonctionnement des opérations aux loges, autant administrative que sur le plancher pour les jours d'évènements. Il/elle sera une personne ressources pour les hôtes/hôtesse et la référence en ce qui concerne donner une expérience client hors pair pour nos invités aux loges. Il/elle se rapporte à la Gestionnaire Expérience Client (loges).

Vous serez reconnu pour :

Service à la clientèle

- Résoudre les problèmes au niveau des plaintes des clients et/ou employées dans la mesure du possible, se référer à la gestionnaire si la situation s'escalade.
- S'assurer que tous les employés, au niveau des loges, ont l'information nécessaire et pertinente pour la soirée et leur loge attribuée.
- Fournir un service exceptionnel dans tous les relations avec nos clients et détenteurs de loges.
- Cerner les besoins des clients et prendre des mesures proactives pour que leur expérience soit toujours positive
- Communiquer avec la gestionnaire toute plainte, commentaire, suggestion etc....
- Travailler étroitement avec la gestionnaire pour développer et implanter des formations pour élever le niveau « WOW » de nos employés.
- Collaborer étroitement avec les autres départements (sécurité, Levy) afin d'assurer un service sans faille.

Administration et opérations

- Planifier l'horaire des hôtes/hôtesse pour les matchs d'hockey et/ou évènements.
- Transmettre toute information pertinente aux employés.
- Être disponible jusqu'à la fin de l'évènement et compléter la fermeture de la journée.
- Préparer et mettre à jour les documents pour les rencontres d'équipe.
- Supporter au niveau des opérations quotidiennes ainsi que les tâches particulières aux jours d'évènements.
- Assister votre gestionnaire dans la coordination des projets, l'assignation des besoins du client et les suivis de ceux-ci
- Faire le suivi au niveau des employés des loges les journées d'évènements.
- Faire la révision des rapports de fin de soirée.
- S'assurer de l'état adéquat des loges en tout temps et signaler les bris s'il y a lieu.
- Effectuer d'autres tâches connexes.

Nous voulons vous rencontrer si vous avez les qualifications suivantes :

- Minimum de 1 an d'expérience dans le domaine du service à la clientèle
- Accomplir des tâches multiples et capacité à gérer les priorités
- Démontrer un excellent esprit d'équipe
- Faire preuve de débrouillardise
- Flexibilité au niveau de l'horaire (soir/fin de semaine)
- Aisance de la communication (tact, diplomatie, discrétion)
- Aisance avec les logiciels Microsoft Office

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.

G R O U P E C H

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.*