

### **Coordonnateur service à la clientèle**

**Date d'entrée en fonction :** Le plus tôt possible

**Lieu de travail :** Place Bell, 1950 rue Claude-Gagné, Laval, H7N 0E4

#### **Les défis qui vous attendent :**

La Place Bell dont l'inauguration a eu lieu en septembre 2017 est un complexe multifonctionnel sportif et culturel majeur à Laval offrant aux Lavallois et aux résidents de la région une expérience unique. Le haut niveau technique du bâtiment permet également des événements sportifs et culturels d'envergure internationale, il comprend :

- Un amphithéâtre de 10 000 sièges transformables en salle de spectacle et une patinoire aux normes de la LNH (exploité par l'Aréna du Rocket);

#### **Secteur communautaire**

- Une patinoire olympique de calibre internationale de 2500 sièges conçue pour le patin de vitesse courte piste.
- Une patinoire aux normes de la LNH pouvant accueillir 500 spectateurs.

La Cité de la culture et du sport de Laval, organisme à but non lucratif qui a été créé pour assurer la gestion et l'exploitation du complexe multifonctionnel est à la recherche d'un Coordonnateur service à la clientèle afin de joindre son équipe. Il ou elle aura la responsabilité de mettre en place des normes élevées et d'orchestrer le service à la clientèle du secteur communautaire de la Place Bell.

#### **Sommaire de la fonction :**

Sous l'autorité du supérieur immédiat, le titulaire a comme responsabilité de gérer l'ensemble des opérations des services à la clientèle des glaces communautaires, de la boutique et du stationnement et de s'assurer du bon déroulement des quarts de travail. En soirée, les fins de semaine et les jours fériés, en l'absence de personnel de direction, le coordonnateur est responsable des opérations. Il supporte le directeur de l'exploitation dans la mise en place des activités et dans la planification des ressources nécessaires. La qualité du service à la clientèle fait partie intégrante de notre capacité à atteindre nos objectifs et est soutenue par des valeurs d'intégrité, de professionnalisme et de perfectionnisme.

#### **Principales responsabilités :**

- Coordonne l'accueil de la clientèle, la surveillance et l'optimisation des activités au quotidien;
- Prend en charge la Boutique du pro, son développement, les services offerts, l'inventaire et les ventes et assure une croissance des ventes;
- Gère le comptoir d'accueil et informe les citoyens, les organisations et autres clientèles des services et ressources mis à leur disposition et assure toute la collaboration nécessaire afin de répondre à leurs besoins;
- Assure le lien de communication avec le gestionnaire du stationnement, détermine les besoins lors d'événements ou d'affluence importante et collabore sur le terrain lors de ces derniers;
- Participe à la mise en place de programmes ou événements pris en charge par la Cité;
- Est capable d'interagir et maintenir de bonnes relations avec des partenaires, des intervenants, des clients internes et externes, des fournisseurs etc.;
- Contrôle avec ses collègues, le respect des horaires des activités nécessitant les équipements et installations;
- Reste à l'affût des nouvelles tendances et est sensible aux besoins de la clientèle;
- Établit et applique, en collaboration avec le directeur de l'exploitation, les politiques, les normes et les standards de gestion des ressources humaines à l'accueil (embauche, formation, évaluations de rendement, respect des procédures etc.);
- Tient à jour et compile les données relatives à la participation aux activités et à la fréquentation des glaces et émet des rapports mensuels;

- Apporte des solutions d'améliorations efficaces et les présente à son supérieur immédiat;
- S'assure de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service et traite les plaintes, s'il y a lieu;
- S'assure de l'application des règlements de sécurité et d'hygiène de la Place Bell;
- Établit et applique en collaboration avec son supérieur la préparation du budget annuel de son secteur d'activités;
- Rédige et soumet périodiquement tous documents de travail ou rapports pertinents;

#### **Le profil recherché :**

- Faire preuve d'un leadership mobilisateur, de dynamisme, d'initiative, de positivisme et d'une grande autonomie;
- Détenir d'excellentes habiletés en communication et relations interpersonnelles;
- Avoir une connaissance et une facilité avec des logiciels tels Excel et des applications de réservation de sites;
- Avoir une bonne connaissance des outils de communication et des médias sociaux;
- Avoir une excellente connaissance de la langue française parlée et écrite;
- Avoir une bonne connaissance de la langue anglaise;
- Être disponible pour travailler sur des horaires variables incluant des soirs et des fins de semaine.
- Être capable d'engagement, de loyauté et de dévouement;

#### **Compétences et qualifications :**

- Avoir complété un diplôme d'études collégiales pertinent à la fonction ou toute formation pertinente de même niveau ou plus (domaine du loisir, tourisme, administration, service à la clientèle);
- Posséder trois (3) années d'expérience pertinentes à la fonction;
- Toute combinaison de scolarité et d'expérience pertinente sera considérée;

#### **Ce que nous vous offrons :**

- Un poste temps plein;
- La possibilité de faire partie d'une équipe dynamique et axée sur les résultats;
- La chance de travailler à la poursuite de la mise en place de l'exploitation d'une nouvelle infrastructure moderne de calibre internationale et souhaitée par les citoyens;
- La rémunération variera selon vos qualifications et expérience

Postulez en ligne **avant le 11 décembre 2018** à l'adresse suivante : [contrat@cite.placebell.ca](mailto:contrat@cite.placebell.ca)  
 Veuillez prendre note que seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés. Nous vous remercions de l'intérêt que vous avez démontré pour cet affichage de poste.