

Chef d'équipe – accueil et service à la clientèle (Deux postes à combler, 28h/semaine)

Date d'entrée en fonction : 19 août 2024

Lieu de travail : Place Bell, 1950 rue Claude-Gagné, Laval, H7N 0E4 (Glaces communautaires)

Horaire : 4 jours/semaine incluant des soirées, certains jours fériés et une fin de semaine sur deux

Les défis qui vous attendent :

La Place Bell est un complexe multifonctionnel sportif et culturel majeur à Laval offrant aux Lavallois et Lavalloises une expérience unique. Le haut niveau technique du bâtiment permet également des événements sportifs et culturels d'envergure internationale. Le secteur des glaces communautaires comprend :

- Une patinoire olympique de calibre international de 2500 sièges conçus 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 créée pour assurer la gestion et l'exploitation du complexe multifonctionnel est à la recherche de deux « Chef d'équipe – accueil et service à la clientèle » afin de joindre son équipe.

Sommaire de la fonction :

Sous l'autorité du supérieur immédiat, les deux chefs d'équipe – accueil et service à la clientèle travailleront en binôme et auront comme responsabilité de former et de superviser les agents d'accueil, de veiller au bon déroulement de l'ensemble des opérations liées au service à la clientèle des glaces communautaires, des événements spéciaux, de la boutique du pro, de la concession alimentaire et du stationnement. En l'absence de personnel de gestion, le chef d'équipe assure le lien avec les clients pour la livraison des activités et des événements.

Principales responsabilités :

- Assure la formation, l'encadrement et les communications auprès des agents d'accueil;
- Accompagne les supérieurs immédiats lors de l'embauche des agents d'accueil;
- Génère les horaires de travail des agents d'accueil et gère les remplacements;
- Accueille, informe et oriente la clientèle au niveau des services et des ressources mis à sa disposition, afin de répondre à leurs besoins;
- S'assure de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service et traite les plaintes, s'il y a lieu;
- Agit à titre de personne-ressource lors des activités et des événements de soirs et fins de semaine;
- Prend connaissance de l'horaire des activités des glaces communautaires dans le système d'exploitation et des informations transmises par les responsables de la programmation et assure un suivi auprès des agents d'accueil pour adapter le travail en conséquence;
- S'assure que la distribution des vestiaires soit bien faite et apporte les correctifs si nécessaire;
- S'assure du respect des horaires des activités nécessitant les équipements et installations;
- S'assure de l'application des règlements d'utilisation, des normes de santé, d'hygiène et de sécurité de la Place Bell ainsi que des procédures d'évacuation;

- Assure le lien de communication avec le gestionnaire du stationnement, collabore sur le terrain durant les événements et assure une gestion efficace des coupons de stationnement;
- Assure la gestion de la concession alimentaire et du proshop incluant la gestion de l'approvisionnement et des inventaires, le maintien de la propreté et le respect des normes d'hygiène et de sécurité;
- Organise l'environnement de travail du poste d'accueil;
- Peut être appelé à soutenir la responsable aux événements dans la mise en place d'activités spéciales (patins libres spéciaux, décoration des fêtes, accueil de classes d'accueil, etc.) et lors de grands événements;
- Révise des procédures, rédige et soumet périodiquement tous documents de travail ou rapports pertinents;
- Apporte des solutions d'amélioration efficaces et les présente à ses supérieurs immédiats.

Le profil recherché :

- Faire preuve d'un leadership mobilisateur, de dynamisme, d'initiative, de positivisme et d'une grande autonomie;
- Avoir un intérêt marqué pour le service à la clientèle et la gestion de plateaux sportifs;
- Détenir d'excellentes habiletés en communication et relations interpersonnelles;
- Partager des valeurs d'engagement, de respect, d'intégrité et de leadership ;
- Démontrer un haut niveau d'organisation et de planification;
- Être orienté vers les solutions et les actions;
- Avoir un intérêt pour les sports de glace (atout);
- Avoir une facilité avec la suite Microsoft Office et des applications de réservation de sites;
- Avoir une excellente connaissance de la langue française parlée et écrite;
- Avoir une connaissance fonctionnelle de la langue anglaise;
- Être disponible pour travailler sur des horaires variables de soirs et de fins de semaine.

Compétences et qualifications :

- Posséder 1 à 3 ans d'expérience pertinente à la fonction;
- Avoir complété un diplôme d'études collégiales pertinent à la fonction (domaine du loisir, tourisme, administration, service à la clientèle);
- Posséder une expérience significative en gestion de personnel et en service à la clientèle;
- Expérience en restauration (un atout);
- Toute combinaison de scolarité et d'expérience pertinente sera considérée.

Ce que nous vous offrons :

- La chance de travailler dans une infrastructure sportive majeure à Laval, à deux pas du métro;
- La possibilité de faire partie d'une équipe dynamique et axée sur les résultats;
- La chance de côtoyer des événements sportifs et culturels d'envergure et de contribuer à dynamiser la vie communautaire et sociale du nouveau centre-ville de Laval;
- Poste à temps partiel principalement de soir et de fin de semaine à raison de 28 h par semaine;
- Échelle salariale variant de 23 \$/h à 27 \$/h selon l'expérience;

Les candidatures doivent être envoyées au plus tard le 12 août à l'adresse contrat@cite.placebell.ca

Seuls les candidats retenus seront convoqués pour une entrevue. Nous vous remercions de l'intérêt que vous avez démontré pour cet affichage de poste.