

Coordonnateur(trice) des activités et du service à la clientèle

Les défis qui vous attendent :

La Cité de la culture et du sport de Laval est à la recherche d'un Coordonnateur des activités et du service à la clientèle pour assurer la coordination des contrats, des réservations, des événements, du stationnement et du service client pour le secteur communautaire de la Place Bell. Le coordonnateur supervise le personnel du service à la clientèle et les personnes à l'emploi de firmes externes de son secteur d'activités, et ce, en collaboration avec les responsables chez les partenaires d'affaires. Il contrôle la mise en application des procédures et des processus régissant ces activités.

La Place Bell est un complexe multifonctionnel culturel et sportif majeur à Laval offrant aux Lavallois une expérience unique. Le bâtiment comprend :

- Un amphithéâtre de 10 000 sièges transformable en salle de spectacle, incluant 46 loges corporatives et une patinoire aux normes de la LNH (géré par l'Aréna des Canadiens);
- Une patinoire olympique comptant 2 500 sièges (secteur communautaire);
- Une patinoire aux normes de la LNH pouvant accueillir 500 spectateurs (secteur communautaire).

Si vous êtes dynamique, organisé, confiant, proactif et aimez le contact avec les différentes clientèles, ce poste saura répondre à vos attentes.

Plus précisément, le titulaire :

- Assure la coordination de toutes les activités de service et voit à une prestation de services de qualité.
- Coordonne et supervise les agents du service à la clientèle et de la Boutique du Pro.
- Informe la clientèle des services et des ressources mis à leur disposition.
- Mets en application les contrats et les réservations en répondant aux besoins de la clientèle.
- Assure le respect des termes des ententes liées aux contrats et aux réservations.
- Coordonne les horaires d'utilisation des glaces et espaces disponibles ainsi que des services afférents dans le logiciel approprié.
- S'assure, en collaboration avec le coordonnateur opérations et services techniques, de la disponibilité des équipements, du matériel, des produits et services requis pour le déroulement des différentes activités et événements.
- Coordonne l'accueil de la clientèle, la surveillance et l'optimisation des activités au quotidien.
- Coordonne les services de la Boutique du Pro et s'assure de la disponibilité des ressources matérielles (inventaire) requises.
- Coordonne l'accès au stationnement en collaboration avec le fournisseur de service.
- S'assure du respect des politiques, des normes et des 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 fréquentation des glaces et émet des rapports mensuels.
- Émet divers documents tels que: factures, reçus, permis de location, permis d'utilisation, etc.
- Supporte la direction des affaires commerciale dans la gestion des activités et le développement de nouvelles activités.

Le profil recherché :

- Avoir complété un diplôme d'études collégiales en technique d'intervention en loisirs, en administration, en tourisme ou autre formation pertinente
- 2 à 3 ans d'expérience pertinente
- Connaissance du secteur d'activités
- Expérience en supervision de personnel
- Expérience en service à la clientèle
- Maîtrise des outils informatiques Office (Word, Excel, Outlook) et facilité avec des applications de réservation de sites et plateaux.
- Capacité à travailler efficacement avec différents intervenants.

- Maîtrise du français parlé et écrit et de l'anglais fonctionnel
- Fortes aptitudes pour la communication orale et écrite
- Disponibilité pour travail de soir et de fin de semaine en fonction des besoins
- Leadership mobilisateur

Ce que nous vous offrons :

- Un poste temps plein;
- La possibilité de faire partie d'une équipe dynamique
- Une formation d'appoint si nécessaire;
- La chance de travailler à l'exploitation d'une infrastructure moderne;
- Une rémunération concurrentielle selon vos qualifications et expériences.

Pour déposer votre candidature ou pour toutes questions, écrivez-nous à l'adresse suivante :

contrat@cite.placebell.ca