



VIVRE LA MUSIQUE - LET'S MAKE MUSIC

Description de poste

RESPONSABLE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET DES VENTES

Le Centre musical CAMMAC est un organisme à but non lucratif fondé en 1953 situé à Harrington, dans les Laurentides. En plus d'offrir, pendant la période estivale, 7 semaines de camps musicaux à des musiciens amateurs de tous les âges, CAMMAC loue ses salles et chambres à divers organismes et entreprises durant le reste de l'année.

Sommaire du poste

Le responsable du service à la clientèle et des ventes est la porte d'entrée des clients vers CAMMAC. Son rôle est de fournir les renseignements pertinents, en temps opportun aux nouveaux et anciens clients. Il s'agit également de traiter les propositions et transactions de vente pour les Programmes et les groupes corporatifs en location. Cette personne offre un service de qualité exceptionnelle pour faciliter les opérations du Centre et contribue au bon déroulement des activités.

Responsabilités

Sous l'autorité de la direction générale, les tâches du responsable du service à la clientèle sont, sans s'y restreindre :

- Effectuer les tâches liées à l'accueil physique et téléphonique des clients et visiteurs du Centre et répondre aux questions et aux demandes d'information
- Assurer un support téléphonique des demandes entrantes et répondre aux courriels d'information
- Aider les visiteurs, en ce qui concerne les installations du Centre, de manière informative et utile
- Interagir avec les membres et visiteurs afin d'obtenir leur rétroaction sur la qualité des produits et services
- Être présent lors de l'arrivée/départ des participants aux programmes CAMMAC
- En cas de besoin (remplacement d'un collègue), être présent lors de l'arrivée/départ des groupes corporatifs
- Programmer, ajuster et améliorer le système de réservation en ligne (ReservIt/Hotello) suivant les besoins de CAMMAC et les évolutions des systèmes disponibles en cours
- Proposer et mettre en place des améliorations au sujet des processus internes de travail
- Rédiger les guides d'utilisation
- Produire différentes listes, rapports et statistiques pour ses propres tâches, la direction générale, le conseil d'administration et ses comités
- Produire les rapports statistiques d'inscriptions hebdomadaires et mensuels
- Faire le traitement des inscriptions (programmation du Centre musical) dans Hotello, DonorPerfect et la base de données
- S'assurer d'une mise à jour régulière des informations dans le but de coopérer avec tous les autres services, de même que de communiquer toutes les informations pertinentes aux responsables de département (opérations, cuisine, professeurs, administration)
- Faire la rédaction des propositions et contrats de location (groupes) et leur suivi
- À la demande de la direction générale, effectuer toutes autres tâches connexes en lien avec son champ de compétences

Exigences

- Expérience d'au moins 3 ans en service à la clientèle et travail de bureau
- Connaissance du milieu musical un atout majeur
- Expérience notable avec les systèmes informatiques (gestion hôtellerie, suite Office)
- Avoir une bonne connaissance du français et de l'anglais parlé et écrit, le bilinguisme est requis
- Souci d'offrir un excellent service à la clientèle, entregent, empathie, patience, rigueur et bonne capacité d'organisation sont des qualités recherchées



VIVRE LA MUSIQUE - LET'S MAKE MUSIC

Renseignements complémentaires

- Être flexible, discret et rigoureux
- Avoir l'esprit d'initiative et être autonome
- Avoir une facilité d'adaptation
- Manifester un sens du service à la clientèle et des compétences en communication
- Savoir gérer ses priorités et pouvoir travailler sous pression
- Démontrer une bonne capacité d'analyse et de l'organisation de son travail
- Être orienté vers le travail d'équipe

Conditions

Certaines heures de travail ont lieu les fins de semaines, dont pendant les semaines de programmes. Possibilité de télétravail à certains moments de l'année.

Heures de travail : 40 heures par semaine, majoritairement du lundi au vendredi

Taux horaire : 45 000\$ à 50 000\$ par année

Début de l'emploi : le plus tôt possible

Date et heure de fin d'affichage : 16 février 2020, 21:00

Information de contact : rh-hr@cammac.ca