



DESCRIPTION DE TÂCHES

Adjoint·e du service à la clientèle

Relevant de : Coordonnateur·trice du service à la clientèle

Objectif principal : L'adjoint·e du service à la clientèle appuie le·la responsable dans la gestion des locations de salles, la coordination des événements et les tâches administratives connexes. Cette personne contribue activement à une offre de service à la clientèle de qualité, à gérer les logistiques des activités, et à maintenir des processus efficaces pour le bon déroulement des opérations du CCFM.

Responsabilités et tâches principales

1. Soutien au service à la clientèle et aux locations (50%)

- Offrir un service à la clientèle exceptionnel en assurant une communication courtoise et professionnelle avec les clients, fournisseurs, partenaires et groupes résidents.
- Travailler avec un horaire flexible, incluant les soirées et fins de semaine selon les besoins.
- Gérer les appels, courriels, et demandes des clients, en effectuant des suivis rapides et efficaces.
- Accueillir les clients pour des visites des installations, répondre à leurs questions et veiller à ce que leurs besoins soient satisfaits.
- Assurer l'exactitude des plans de mise en place des salles, préparer et installer les équipements nécessaires (nappes, tablettes, caisses, stocks).
- Gérer la signalisation des événements en collaboration avec les promoteurs d'événements.
- Résoudre les plaintes des clients avec tact, diplomatie, et courtoisie, ou les escalader au besoin.
- Appuyer les gérants de salle, préposés au bar, le·la responsable du service à la clientèle et le directeur des ventes et développement dans leurs tâches respectives.

2. Soutien administratif et gestion des événements (40 %)

- Préparer et gérer les contrats de location en collaboration avec le·la responsable du service à la clientèle.
- Garantir une communication claire, concise et en temps opportun avec tous les départements concernés par les événements, tels que la programmation, la technique, la conciergerie et les communications pour assurer une coordination fluide des activités.
- Participer à la préparation de la facturation et au suivi des paiements avec exactitude.
- Rédiger des rapports d'incidents et assurer leur transmission au·à la responsable pour suivi.

- Consigner et transmettre les commentaires ou problèmes signalés par les clients.
- Soutenir l'organisation des événements spéciaux internes et externes, et garantir leur bon déroulement.
- Gérer les besoins de caisses et de change pour les opérations et événements.
- Fournir des rapports nécessaires aux secteurs de la programmation, des finances ou de la direction selon les échéanciers établis.
- Aider à maintenir le dossier statistique de la clientèle et à produire des rapports périodiques.
- Assumer les responsabilités du/de la responsable en cas de congé ou d'absence pour garantir la continuité des opérations.

3. Contribution opérationnelle et autres tâches (10 %)

- Gérer les inventaires incluant passer les commandes pour les besoins opérationnels tel que les boissons alcoolisées, les boissons gazeuses, le popcorn, et tout autre approvisionnement nécessaire en collaboration avec la direction des ventes et des opérations du bar.
- S'assurer que les formulaires nécessaires (rapports d'incidents, feuilles d'assistance, rapports de dépôt) soient disponibles et accessibles aux employés.
- Participer aux réunions du personnel et aux sessions de planification annuelle.
- Effectuer toute autre tâche confiée par le/la responsable du service à la clientèle ou le directeur des ventes et des opérations du bar.

Exigences en éducation et expérience professionnelle

- Diplôme postsecondaire en administration, gestion d'événements ou une combinaison d'études et d'expérience jugées pertinentes.
- Expérience dans le service à la clientèle, la gestion d'événements ou un environnement similaire.
- Connaissance ou intérêt pour le milieu communautaire, artistique, ou culturel francophone.

Habilités et compétences requises

Techniques et organisationnelles

- Bilinguisme français-anglais avec une excellente capacité à communiquer à l'oral et à l'écrit.
- Solides compétences en service à la clientèle et gestion des relations.
- Aptitude à gérer des tâches multiples, à respecter les échéanciers et à travailler sous pression.
- Connaissance des outils bureautiques et de logiciels de gestion liés aux événements (ex. : EventPro).
- Connaissance du secteur de la restauration ou de l'hospitalité.

Personnelles

- Sens aigu de l'organisation, souci du détail et capacité à prioriser les tâches.

- Professionnalisme, ponctualité, tact et discrétion.
- Esprit d'équipe et capacité à collaborer efficacement avec divers départements.
- Flexibilité pour travailler les soirs et fins de semaine selon les besoins.

Salaire de départ : à partir de 35 500 \$, avec possibilité de négociable en fonction de l'expérience et des qualifications académiques. Régime complet d'avantages sociaux, incluant un plan de pension.

Date limite pour postuler : mardi 7 janvier 2025, à l'attention de Bessé Sady bsady@ccfm.mb.ca