



## AGENT(E) EXPÉRIENCE CLIENT

**Contribuer au rayonnement du Théâtre Marcellin-Champagnat (TMC) en y travaillant, c'est l'occasion unique de découvrir les coulisses du monde culturel lavallois et des environs!**

Durant toute l'année, le TMC se veut un endroit privilégié pour la présentation de spectacles artistiques et d'événements corporatifs variés. Chaque journée de travail est vivement animée grâce à la diversité et à la planification des nombreuses activités locatives inscrites à notre calendrier de réservations. Voilà, une chance inouïe de mettre à profit tes compétences en événementiel et tes talents organisationnels. Rejoins une équipe dynamique et dévouée qui mise sur une expérience d'accueil des plus agréables, chaleureuses et professionnelles. Bénéficie également d'une belle gamme d'avantages, en plus de tisser des relations humaines enrichissantes et significatives.

C'est en collaboration avec la Direction du Théâtre que tu assureras le service à la clientèle et le soutien administratif essentiels au bon déroulement de l'ensemble des événements présentés au TMC et/ou dans les divers locaux du Collège Laval.

### Rôle et responsabilités

#### Administration et service à la clientèle

- Coordonner et effectuer les visites du Théâtre et des diverses salles attenantes et présenter l'offre de services.
- Élaborer des propositions d'événements tenant compte des échéanciers, des budgets et des besoins logistiques et matériels et les soumettre aux clients potentiels.
- Assurer la gestion et la mise à jour du calendrier de locations du TMC et du Collège.
- Effectuer divers suivis auprès de la clientèle durant tout le processus de location du Théâtre et/ou des salles (négociations, ententes contractuelles et financières, etc.).
- Mettre en communication les clients avec les différents intervenants de l'équipe du TMC et les partenaires organisationnels, s'il y a lieu.
- Procéder à la conciliation financière des dossiers de location et de billetterie.
- Répondre aux demandes spécifiques des clients concernant la billetterie et faire le pont avec les fournisseurs de service (programmation, impression de billets, rapports, etc.).
- Offrir un excellent service à la clientèle et veiller au bon fonctionnement des services connexes (accueil, bar, billetterie, catering, etc.).
- Répondre aux divers besoins de la clientèle sur le plan opérationnel et logistique.

#### Ressources humaines

- Participer au processus d'embauche et de formation du personnel de gérance et d'accueil et l'accompagner.
- Planifier l'horaire de travail et superviser le personnel affecté aux services connexes.
- Élaborer diverses communications et maintenir un lien avec l'équipe de gérance et d'accueil et la direction technique.
- Superviser le personnel d'accueil, du bar et du vestiaire dans l'exécution de leurs tâches et voir au maintien d'un bon climat de travail.
- Préparer, participer et animer les réunions d'équipe trimestrielles.

### Profil recherché

- Sens de l'organisation et aptitudes pour la gestion du temps et des priorités.
- Assidu(e), autonome et apte à travailler en collaboration avec diverses équipes de travail.
- Sens aigu du service à la clientèle.
- Avoir un leadership rassembleur et mobilisateur.
- Offrir une bonne capacité d'écoute et une disponibilité.
- Avoir une excellente capacité d'adaptation.

### Exigences

- Détenir un diplôme d'études collégiale en bureautique, en administration ou une formation équivalente.
- Détenir de l'expérience de travail en ce qui a trait au service à la clientèle et à la gestion de personnel.
- Avoir une grande connaissance de la suite Microsoft Office.
- Avoir une excellente maîtrise du français oral et écrit.
- Parler anglais serait un atout.

### Conditions d'emploi

**Poste permanent** : 35 heures par semaine.

**Entrée en fonction** : dès maintenant.

**Salaire** : le taux horaire varie entre 23,12 \$ et 28,31 \$ selon l'expérience et sera bonifié d'une gamme d'avantages sociaux offerte par le Collège Laval (assurances collectives, régime de retraite, vacances, etc.).

#### Le Collège Laval adhère à un programme d'accès à l'égalité en emploi.

Veillez faire parvenir votre curriculum vitae, accompagné d'un texte sur votre motivation à occuper ce poste, **au plus tard le 25 février 2024**, en précisant le poste convoité.

**Par courriel** : [emploi@collegelaval.ca](mailto:emploi@collegelaval.ca)

À noter que seules les personnes retenues seront conviées en entrevue.