

RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI	Sous la responsabilité du directeur général, le responsable de l'expérience client a comme principal mandat d'assurer un service à la clientèle de haute qualité tout en veillant à la mise en place et à la réalisation du plan marketing de l'organisme.
PRINCIPAUX PARTENAIRES ET CONTACTS	<ul style="list-style-type: none"> • Direction générale • Équipe du service à la clientèle • Responsable RH et administratif • Représentant de la Firme de marketing • Partenaires du milieu
PRINCIPAUX OUTILS DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur (Outlook, Word, PowerPoint, Excel) • Téléphone • Imprimante multifonction • Plateformes Web

RESPONSABILITÉS ET TÂCHES

Expérience client

- Élaborer des politiques visant à assurer une expérience client de haute qualité (service client, traitement des plaintes, etc.), les mettre à jour et en assurer l'application.
- Participer au processus de recrutement de la main-d'œuvre lié au service à la clientèle et former les nouveaux employés.
- Superviser et mobiliser l'équipe de travail afin d'assurer leur efficacité ainsi qu'un excellent service à la clientèle.
- Participer au processus d'appréciation du rendement des employés du service à la clientèle.
- Résoudre les problématiques liées au service à la clientèle.

Marketing et communication externe

- Participer, en collaboration avec une firme externe, à la mise en place d'un plan d'action marketing.
- Assurer la mise à jour et la réalisation des actions prévues au plan marketing.
- Élaborer un plan de communication et en assurer la mise à jour et l'application.
- Préparer les conférences de presse et voir à la rédaction des communiqués de presse.
- Assurer la mise à jour du site Web ainsi que des médias sociaux liés à l'organisme.

Réaliser toutes autres tâches connexes nécessaires à l'actualisation de la mission et des mandats de la coopérative.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS (SAVOIR-ÊTRE)

Les savoir-être sont des éléments clés et font partie intégrante des responsabilités de chaque membre de l'équipe, et ce, afin de maintenir un milieu de travail sain et stimulant

Autonomie : Être responsable et innovateur afin de relever efficacement les défis. Montrer l'exemple.

Sentiment d'appartenance : Avoir la coopérative à cœur. Maintenir une image positive de celle-ci tant dans son discours que dans ses actions. Respecter les politiques et les procédures, et être proactif au niveau de l'amélioration continue de la coopérative.

Collaboration : Toujours faire preuve de collaboration avec la direction générale, les membres de l'équipe et les partenaires externes. Avoir une attitude positive et être ouvert d'esprit.

Service à la clientèle : Démontrer une grande importance à la satisfaction de la clientèle. Assurer de saines et respectueuses relations avec la clientèle et les partenaires. Être dynamique et proactif face aux demandes de ceux-ci afin d'assurer leur satisfaction.

Leadership et capacité managériale : Mobiliser adéquatement l'équipe vers l'atteinte des objectifs de la coopérative. L'authenticité et une bonne communication font toute la différence.

Adaptation et ouverture d'esprit : Démontrer une facilité à s'ajuster à l'horaire de travail et aux travaux en cours. Être ouvert aux nouvelles idées, aux changements et à l'apprentissage en continu. Habileté à travailler dans un milieu structuré, organisé et régi par des normes et standards en lien avec le secteur municipal.

Communication et relations interpersonnelles : Demeurer à l'écoute, tout en sachant expliquer clairement ses attentes et créer une bonne ambiance de travail, notamment dans la mise en place de pratiques liées au service à la clientèle.

Sens des responsabilités et rigueur : Faire preuve de jugement, assumer ses responsabilités et erreurs. Démontrer une capacité à prioriser les tâches. Faire preuve de détermination et de constance dans son travail.

Tolérance à l'ambiguïté : Savoir composer avec l'inconnu. Demeurer ouvert aux nombreuses possibilités et accepter les nouvelles idées. Être créatif et explorer les diverses options. Tout est à construire et nous n'avons pas toutes les réponses.

EXIGENCES

Formation et expérience

- Baccalauréat en marketing combiné à 3 ans d'expérience dans un poste similaire

Autres exigences

- Excellent français parlé et écrit
- Connaissance de la suite Microsoft et aisance à travailler dans un environnement informatisé
- Très bonne connaissance des principaux médias sociaux et dans la gestion Web
- Connaissance de WordPress (un atout)

Compétences

- Grande capacité à entrer en relation et à communiquer avec autrui
- Facilité à mobiliser du personnel et à soutenir une équipe dans son développement professionnel
- Grand sens de l'écoute et de l'éthique
- Capacité d'analyse, de synthèse et de proposition d'idées
- Autonomie et bon sens du jugement
- Esprit d'équipe
- Habiletés de planification et d'organisation