



ISATIS SPORT

COORDONNATEUR AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

DESCRIPTION DE TÂCHES

Sous la responsabilité du directeur du complexe, le coordonnateur au service à la clientèle est responsable de générer des ventes pour les différents produits et services offerts par les complexes Isatis Sport, en respectant les objectifs établis. Il est aussi responsable de répondre aux demandes des clients et des membres au comptoir du service à la clientèle du complexe, par téléphone et par courriel ainsi que d'offrir un support administratif à l'équipe de direction du complexe.

Responsabilités :

- Développer et fidéliser la clientèle;
- Développer des stratégies de ventes, en collaboration avec le directeur de complexe;
- Assurer la promotion auprès des clients et leur présenter les produits et services offerts;
- Déterminer les clients potentiels et les solliciter;
- Organiser des activités de ventes à l'interne et à l'externe;
- Assurer la vente de temps de glace pour les locations occasionnelles et la vente des programmes publics;
- Fournir de l'information aux clients, prendre des inscriptions, émettre des reçus aux clients des ligues et programmes, se tenir informé au quotidien des promotions pouvant s'appliquer aux ventes, sous la supervision des superviseurs LHAI et Programmes;
- Offrir un service personnalisé aux clients qui se présentent en personne au comptoir du Service à la clientèle, en collaboration avec les des superviseurs LHAI et Programmes;
- Administrer les communications web, site internet et réseaux sociaux;
- Vérifier et balancer sa caisse à l'ouverture et à la fermeture et balancer sa feuille de dépôt à la fin de son quart de travail;
- Assurer des tâches administratives déterminées par le superviseur administration et approuvées par le directeur de complexe;
- Assister le personnel de gestion au besoin et agir à titre de liaison dans les communications avec le personnel de la maintenance;
- Embaucher, coordonner, encadrer, former et évaluer le personnel administratif;
- Informer son personnel des politiques et procédures internes, et s'assurer de leur application;
- Assurer, avec une bonne attitude, un leadership adéquat en développant les compétences et la motivation des employés;
- Établir l'ordre de priorité des tâches, attribuer le travail au personnel de soutien, veiller à l'excellence du service à la clientèle et s'assurer que les délais soient respectés et que les procédures sont conformes aux exigences de l'entreprise;
- Superviser et agir comme personne ressource auprès des préposés au service à la clientèle;

- Planifier l'horaire des préposés au service à la clientèle;
- Supporter les superviseurs dans la vente des ligues adultes et la vente des programmes d'apprentissage de hockey pour jeunes et adultes
- Communiquer avec les clients, après la vente ou la signature des contrats, pour assurer un suivi de satisfaction et gérer la collection des comptes à recevoir;
- S'assurer que les objectifs de ventes sont atteints;
- Toutes autres tâches connexes

Exigences :

- 2 à 3 ans d'expérience au service à la clientèle, ventes et prospection,
- Maîtrise de l'environnement Windows et des logiciels Word, Excel,
- Expérience de travail au sein d'une équipe de service à la clientèle
- Excellente gestion du temps et de priorités (planification et organisation du travail, capable de gérer plusieurs dossiers en même temps)
- Bon communicateur,
- Aptitudes à la vente et au travail en équipe
- Qualités exceptionnelles de service à la clientèle.