



# OFFRE D'EMPLOI

## Responsable du service client de la fin de semaine Centre Yvon Deschamps

### Une opportunité de collaborer au bien-être de notre communauté !

L'Association sportive et communautaire du Centre-Sud (ASCCS) est un organisme à but non lucratif autonome qui a pour mission de rejoindre et desservir la communauté du quartier Centre-Sud de Montréal et des environs par le biais d'activités communautaires, sportives, culturelles, récréatives, éducatives et environnementales.

Implantée dans le quartier depuis 50 ans, l'ASCCS se démarque notamment par son offre de services diversifiée et accessible à tous (enfants, aînés, personnes en situation de handicap, etc.).

Pour plus de renseignements sur l'ASCCS, veuillez visiter : [www.asccs.qc.ca](http://www.asccs.qc.ca)



### Description du mandat

Sous la responsabilité immédiate de la directrice des opérations, le titulaire du poste est responsable du service client de l'Association (deux comptoirs d'accueil) et est responsable de la supervision d'une équipe de plus d'une quinzaine d'agents service client.

### Principales responsabilités

- **Gestion du service client (en collaboration avec la responsable service-client de la semaine)**
  - Accueillir chaleureusement les clients et les fidéliser;
  - Planifier et organiser les activités quotidiennes du service-client ;
  - Évaluer la qualité du service client, identifier les points d'amélioration possibles et établir des objectifs en matière de satisfaction de la clientèle;
  - Gérer les questions, plaintes et réclamations des clients de manière efficace et satisfaisante;
  - Gérer les caisses et contrôler les transactions financières de l'accueil et de la salle d'entraînement;
  - Gestion du matériel de bureau (inventaires, commandes et contrôle).

- **Gestion du personnel (en collaboration avec la responsable service-client de la semaine)**
  - Recruter, former et superviser l'équipe d'accueil et de la salle d'entraînement;
  - Assurer la communication quotidienne avec les agents du service à la clientèle;
  - Créer et favoriser l'esprit d'équipe;
  - Gérer les horaires et les remplacements des employés du service-client.
- **Gestion de la salle d'entraînement**
  - S'assurer du bon état du matériel, des équipements et de la salle ;
  - Assurer la satisfaction et la rétention des membres de la salle d'entraînement;
  - Tenir à jour un inventaire des équipements et du matériel;
  - S'assurer de la propreté et de la sécurité des lieux.
- **Gestion générale**
  - Être responsable du Centre la fin de semaine;
  - Rédiger des rapports concernant le service-client et la salle d'entraînement;
  - Élaborer, mettre en œuvre et faire respecter des politiques et des procédures pour assurer le bon fonctionnement du service-client et de la salle d'entraînement;
  - Entretenir une bonne collaboration avec les différents fournisseurs et partenaires;
  - Accomplir d'autres tâches confiées par la direction des opérations.

## Profil recherché

- Diplôme universitaire de 1<sup>er</sup> cycle dans une discipline jugée pertinente;
- Expérience en gestion de personnel; un atout
- Expérience de 2 ou 3 ans en service à la clientèle;
- Maîtrise du français à l'oral et à l'écrit.

## Compétences

- Capacité d'organisation et de planification;
- Leadership et autonomie;
- Esprit d'équipe;
- Esprit d'initiative.

## Conditions de travail

- Lieu de travail : Centre Yvon Deschamps, à l'intersection de rue Ontario et Visitation.
- Statut : Temps plein (32h)
- Horaire : 4 jours de travail fixes répartis du jeudi au dimanche ou du vendredi au lundi (au choix du candidat.e)

## Avantages :

- Programme d'assurances collectives et REER collectif;
- Accès gratuit à la salle d'entraînement ou à une activité de la programmation pour chaque session (rabais pour les conjoints et enfants);
- Installations modernes et très bien situées, à 2 pas du parc Lafontaine et accessible par 3 lignes de métro.