



# OFFRE D'EMPLOI

## Responsable du service client - 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'un responsable adjoint de fin de semaine et d'une équipe d'une quinzaine d'agents service client.

### Principales responsabilités

- **Gestion du service client (en collaboration avec le responsable adjoint du service-client)**
  - 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 le responsable adjoint du service-client)**
  - 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 des locations et des plateaux**
  - Répondre aux demandes (courriel, téléphone) de location des clients et des partenaires;
  - Réaliser le suivi administratif (devis, contrats, factures et paiements);
  - Gérer les agendas et effectuer les réservations appropriées;
  - Assurer la coordination avec les différentes équipes (concierges, accueil, etc.);
  - Optimiser la location des plateaux;
  - S'assurer de la propreté et de la sécurité des lieux;
  - S'assurer du bon déroulement des activités et de la satisfaction de la clientèle.
- **Gestion de la salle d'entraînement (en collaboration avec le responsable adjoint du service-client)**
  - 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**
  - 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 dans une discipline jugée pertinente;
- Expérience de 1 à 3 ans en service à la clientèle;
- Expérience en gestion de personnel un atout;
- Maîtrise du français à l'oral et à l'écrit, et bon niveau en anglais.

## 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 (35h)
- Horaire : Du lundi au vendredi; 7h de travail par jour.
- Salaire : À partir de 43 000 \$

## 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.