

DIRECTEUR, VENTES ET SERVICES AUX VISITEURS

SOMMAIRE DU POSTE & RESPONSABILITÉS :

Reconnue pour la qualité de ses produits et services, la **Société du Vieux-Port de Montréal** (SVPM) gère un vaste site récréotouristique et culturel, au carrefour entre une ville et son fleuve. À travers la mise en valeur du site du Vieux-Port et du Centre des sciences de Montréal, la Société participe activement au développement de la métropole. Un lieu dynamique et diversifié vous attend!

Le directeur ventes et services aux visiteurs dirige les activités et les opérations de vente, de d'événements, d'accueil et de service à la clientèle pour l'ensemble des produits et des services offerts au Centre des sciences de Montréal (CSM) et par la SVPM sur le site Vieux-Port de Montréal (VPM).

Il est responsable de mesurer et d'optimiser la rentabilité des produits et des services proposés – incluant l'élaboration de plans d'affaires, la gestion de la tarification et l'élaboration des cibles de revenus et d'achalandage. Il agit à titre de gardien de l'expérience du visiteur grâce à un souci d'excellence en matière de service à la clientèle.

Rentabilité et commercialisation (55%)

- Défini les orientations pour optimiser la performance financière des produits et services du CSM et du VPM;
- Suit les résultats de revenus et d'achalandage et s'assure que des mesures adéquates soient prises lorsque nécessaire pour atteindre les objectifs;
- Défini les indicateurs de performance reliés à ses secteurs d'activités et s'assure de les transmettre à son équipe;
- Défini l'enlignement des stratégies tarifaires pour maximiser les bénéfices pour l'organisation et voit à la conformité dans les divers systèmes d'opérations sous sa responsabilité;
- Défini l'enlignement des stratégies de vente de ses équipes;
- Produit les analyses et plans d'affaires permettant d'évaluer les opportunités commerciales;
- Participe à l'élaboration des stratégies de programmation et de mise en marchés des produits et services du CSM et du VPM;
- Développe la programmation du produit IMAX® en collaboration avec les directions CSM et Marketing et négocie les ententes;
- Défini les orientations pour la veille des tendances spécifiques aux activités des services sous sa responsabilité (marché, tarification, outils de vente, meilleures pratiques en service à la clientèle) ;
- Collabore avec la Direction Marketing pour le développement des offres promotionnelles, de fidélisation et de mise en marché.

Services et opérations (25%)

- Positionne le cadre de gestion des opérations de ventes et d'accueil pour les produits et services du CSM et du VPM : expositions du CSM, cinéma IMAX®TELUS, casse-croûte, patinoire, port d'escale, plage et événements privés et services en support (centre d'appel, service d'information, vestiaires);
- Définit l'enlignement de l'expérience client pour les produits et services du CSM et du VPM et ainsi maximiser les retombés pour l'organisation;
- Définit l'enlignement de la stratégie et des livrables en amélioration continue et établit les paramètres des plans d'action pour les services sous sa responsabilité;
- Élabore le plan quinquennal pour les projets d'amélioration continue pour les services sous sa responsabilité;
- Analyse, recommande et voit à l'implantation et au maintien des systèmes reliés aux opérations des secteurs sous sa gouverne;
- Élabore et implante les méthodes de contrôle et de suivi nécessaires à l'atteinte des normes de qualité en matière d'expérience client établis par l'organisation et prend action lorsque nécessaire;
- Responsable d'encadrer les politiques et procédures d'opération des services sous sa responsabilité et s'assure de l'application des divers règlements, directives, normes et instructions;
- Agit à titre de client interne pour les projets majeurs touchant les usages des lieux pour les services sous sa responsabilité, émet les orientations et identifie les besoins et objectifs du projet;
- Participe aux initiatives en responsabilité sociale et favorise activement la participation et l'adhésion de ses équipes à ces initiatives;
- Participe activement à tout audit sur les pratiques relatives à son secteur, émet des recommandations, déploie les plans d'actions en réponse aux recommandations et s'assure de la conformité en continu par ses services;
- Établit un plan de gestion des risques pour son secteur incluant le déploiement de mesures de mitigation.

Gestion des ressources humaines (20%)

- Gère, motive et développe son équipe (recrutement, formation, évaluation de rendement, gestion des conflits, etc.);
- Signifie clairement les attentes de la direction, donne les orientations à suivre et en assure le suivi;
- Négocie les ententes et contrats pour le bénéfice de l'organisation;
- Élabore et gère rigoureusement le budget de fonctionnement du service et le budget en lien avec l'ensemble des projets menés par sa direction;
- Effectue un suivi régulier des budgets approuvés et prend les mesures correctives nécessaires pour les respecter. S'assure que les dépenses sont réalisées selon l'année fiscale identifiée.

EXPÉRIENCES & CONNAISSANCES RECHERCHÉES :

- 10 années d'expérience en développement de marchés et/ou gestion des opérations dans le secteur de la vente;
- Expérience en gestion de budget et gestion de projets.;
- Baccalauréat en administration ou autre domaine pertinent;
- Connaissance de l'anglais (avancé, niveau 4);
- Connaissances informatiques en lien avec des systèmes d'exploitation (logiciels de billetterie ou de base de données);

APTITUDES RECHERCHÉES :

- Orientation résultats
- Sens des affaires
- Leadership mobilisateur
- Habilités supérieures en relations interpersonnelles
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Innovation
- Planification
- Rigueur et intégrité

CONDITIONS DE TRAVAIL PARTICULIÈRES :

- Environnement de travail dynamique;
- Heures flexibles (présence requise soir et fin de semaine lors d'évènements précis)
- Salaire compétitif;
- 4 semaines de vacances;
- Congés mobiles (5 jours);
- Gamme complète d'avantages sociaux;
- REER collectif 5% du salaire annuel
- Ordinateur fourni;
- Mode de travail présentiel
- Stationnement gratuit (avantage imposable)
- Type d'emploi : permanent, à temps plein (37.5 hrs / semaine)

SALES AND GUEST SERVICES DIRECTOR

JOB SUMMARY & RESPONSIBILITIES:

Recognized for the quality of its products and services, the Old Port of Montréal Corporation (OPMC) manages a vast recreational and cultural site at the crossroads between a city and its river. Through the development of the Old Port site and the Montréal Science Centre, the Corporation actively participates in the development of the city. A dynamic and diversified place awaits you!

The Director of Sales and Visitor Services directs the activities and operations of sales, events, reception and customer service for all products and services offered at the Montréal Science Centre (MSC) and by the SVPM at the Old Port of Montréal (OPM).

He is responsible for measuring and optimizing the profitability of the products and services offered - including the development of business plans, pricing management and the development of revenue and traffic targets. The person will act as a steward of the visitor experience through a commitment to excellence in customer service.

Profitability and Marketing (55%)

- Defines directions to optimize the financial performance of the MSC and OPM products and services;
- Monitors revenue and traffic results and ensures that appropriate action is taken when necessary to achieve objectives;
- Defines the performance indicators related to its sectors of activity and ensures that they are communicated to his or her team;
- Defines the alignment of pricing strategies to maximize benefits for the organization and ensures compliance in the various operating systems under his responsibility;
- Defines the alignment of sales strategies for the teams;
- Produces analyses and business plans to evaluate commercial opportunities;
- Participates in the development of programming and marketing strategies for CSM and VPM products and services;
- Defines orientations for the monitoring of trends specific to the activities of the services under their responsibility (market, pricing, sales tools, best practices in customer service);
- Collaborates with the Marketing Department to develop promotional, loyalty and marketing offers.

Services and Operations (25%)

- Position the sales and hospitality operations management framework for MSC and OPM products and services: MSC exhibits, IMAX®TELUS theatre, snack bar, skating rink, port of call, beach and private events and supporting services (call center, information service, coat check);

- Defines the customer experience alignment for the MSC and OPM products and services to maximize the benefits to the organization;
- Defines the alignment of the continuous improvement strategy and deliverables and establishes the parameters of the action plans for the services under their responsibility;
- Develops the five-year plan for continuous improvement projects for the departments under their responsibility;
- Analyzes, recommends and sees to the implementation and maintenance of systems related to the operations of the sectors under their responsibility;
- Develops and implements the control and monitoring methods necessary to achieve the quality standards for customer experience established by the organization and takes action when necessary;
- Responsible for overseeing the operating policies and procedures of the services and ensures the application of the various regulations, directives, standards and instructions;
- Acts as an internal client for major projects affecting the use of the premises for the departments under their responsibility, issues orientations and identifies project needs and objectives;
- Participates in social responsibility initiatives and actively promotes the participation and adherence of its teams to these initiatives;
- Actively participates in all audits on practices related to its sector, issues recommendations, deploys action plans in response to recommendations and ensures ongoing compliance by its services;
- Establishes a risk management plan for its sector including the deployment of mitigation measures.

Human resources management (20%)

- Manages, motivates and develops the team (recruitment, training, performance evaluation, conflict management, etc.);
- Clearly indicates management's expectations, gives directions and ensures follow-up;
- Negotiates agreements and contracts for the benefit of the organization;
- Develops and rigorously manages the department's operating budget and the budget related to all projects carried out by the direction;
- Regularly monitors approved budgets and takes the necessary corrective measures to ensure compliance. Ensures that expenditures are made according to the fiscal year identified.

EXPERIENCE & KNOWLEDGE

- 10 years' experience in market development and/or operations management in the sales industry;
- Experience in budget management and project management;
- Bachelor's degree in administration or other relevant field;
- Knowledge of English (advanced, level 4);

- Computer knowledge related to operating systems (ticketing or database software).

SKILLS

- Results oriented
- Business acumen
- Mobilizing leadership
- Superior interpersonal skills
- Analytical and synthetic skills
- Innovation
- Planning
- Rigor and integrity

WORKING CONDITIONS

- Dynamic work environment;
- Flexible hours (presence required evenings and weekends during specific events)
- Competitive salary;
- 4 weeks of vacation;
- Floating vacations (5 days);
- Full range of benefits;
- Group RRSP 5% of annual salary
- Computer provided;
- Face-to-face work mode
- Free parking (taxable benefit)
- Type of employment: permanent, full-time (37.5 hrs / week)