

CHEF, SERVICES AUX VISITEURS CSM (temporaire 6 mois)

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

SOMMAIRE DU POSTE :

Relevant de la Gestionnaire principale, ventes et services aux visiteurs CSM, le **Chef, services aux visiteurs CSM** a comme principales responsabilités de gérer les ressources humaines, les ventes et les opérations du service en garantissant une expérience client de qualité et tout en maximisant les revenus du Centre des sciences de Montréal. De plus, il est imputable des opérations de la billetterie, du centre d'appels, du casse-croûte, de l'accueil et des vestiaires.

Vous serez amené à gérer une équipe d'une soixantaine d'employés comprenant des chefs-adjoints, des superviseurs, des agents d'accueil et casse-croûte et des agents billetterie et centre d'appel. Le défi vous intéresse ? Joignez-vous à l'expérience !

RESPONSABILITÉS :

Gestion des ressources humaines (35%)

- Gère, motive et développe les employés de son service (recrutement, évaluation, discipline, formation continue, etc.);
- Émet les attentes du département, donne les orientations et en assure le suivi;
- Met en place des balises et des normes au niveau de l'accueil et de la formation de ses employés;
- Veille au contrôle et à la gestion optimale des horaires de travail en fonction des besoins et des budgets;
- S'assure du respect et de l'application de la convention collective ainsi que des politiques et procédures en vigueur à la Société, notamment des politiques et procédures en matière de santé et sécurité au travail;
- En absence du chef-adjoint, valide et approuve les feuilles de temps du logiciel de gestion du temps pour ses employés.

Gestion des opérations (65%)

- Assure la saine gestion des opérations de la billetterie, du cinéma, du centre d'appels, du casse-croûte, de l'accueil et des vestiaires du Centre des sciences
- Assure l'intégrité du processus de gestion d'inventaire ;
- À titre de super-utilisateur des logiciels de ventes, assiste les superviseurs et d'autres collègues dans la résolution de problèmes;
- Met en place les outils nécessaires pour participer à l'atteinte des objectifs de revenus;
- Élabore des stratégies visant à améliorer la performance financière des produits sous sa responsabilité;
- Rédige des rapports, analyse la performance et s'assure que les mesures de contrôle sont respectées;
- Contrôle la qualité de l'expérience client et s'assure qu'il rencontre les exigences des normes établies par l'organisation;
- Collabore au processus de règlement des plaintes dans son département et apporte les ajustements requis en fonction des commentaires ou des plaintes reçus;
- Élabore et révisé des politiques et procédures de son service;
- Effectue des achats, approuve les commandes et paie les factures;
- S'assure de l'utilisation, de l'aménagement et de l'entretien adéquat des aires publiques;
- S'assure de la concertation efficace avec les autres services internes sur les produits à livrer et les résultats à atteindre.

EXPÉRIENCES & CONNAISSANCES RECHERCHÉES :

- 5 années d'expérience en gestion de personnel et en gestion d'opérations dans un environnement de service à la clientèle/vente.
- Expérience en gestion de budget et gestion de projets.
- Expérience de gestion dans un milieu syndiqué
- Baccalauréat dans un domaine pertinent
- Connaissance de l'anglais (intermédiaire, niveau 3)
- Connaissances informatiques en lien avec des systèmes reliés aux opérations

APTITUDES RECHERCHÉES :

- Leadership
- Approche client développée
- Sens de l'organisation
- Jugement

- Orienté vers les résultats
- Communication interpersonnelle
- Résolution de problèmes

CONDITIONS DE TRAVAIL PARTICULIÈRES :

- Environnement de travail dynamique ;
- Assurances médicales et dentaires (avantages payés à 100% par l'employeur) ;
- Indemnités de vacances (6%) ;
- 3 jours de congés mobiles et banque de congés maladies par année ;
- Programme d'aide aux employés offert par l'employeur ;
- Stationnement gratuit (avantage imposable) ;
- Rabais et avantages chez les différents commerçants sur le site du Vieux-Port ;
- Type d'emploi : Temporaire 6 mois jusqu'en avril 2026 (possibilité de renouvellement) / à temps plein / travail en présentiel / horaire du dimanche au jeudi (37.5 hrs / semaine);
- Fonctions exigeant de travailler les soirs et les fins de semaines.

*La Société adhère à un **programme d'équité en matière d'emploi** et invite les femmes, les membres des minorités visibles, les autochtones et les personnes handicapées à soumettre leur candidature.*

Nous remercions toutes les personnes qui poseront leur candidature, mais nous ne communiquerons qu'avec celles sélectionnées.

L'emploi du genre masculin a pour but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.