

AGENT (E) SERVICE-CLIENT

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Sous la direction du Directeur de Marketing, et de la Responsable du service-client de l'Opéra de Montréal, assurer un service à la clientèle personnalisé de grande qualité afin de préserver le professionnalisme et l'image de marque de l'institution. L'agent service-client participe aux diverses activités de vente de spectacles au comptoir, par courriel, par le site web, par télécopieur et par téléphone en priorisant les réabonnements, la campagne de financement, le contrôle de qualité et le rehaussement des clients existants.

DESCRIPTION DES TÂCHES

- Effectuer la vente d'abonnements, de billets individuels et de dons au comptoir, par courriel, par le site web, par télécopieur et par téléphone, par le réseau informatique de l'institution (inbound);
- Compléter les commandes téléphoniques, valider et traiter les réservations faites par Internet;
- Participer principalement à la campagne de télémarketing (prospection de nouvelle clientèle);
- Effectuer des approches et sollicitations auprès de clientèles potentielles, préalablement ciblées par la responsable du service-client (outbound);
- Participer principalement au service à la clientèle auprès des abonnés et membres de l'institution ;
- Renseigner les clients existants sur les bénéfices des abonnements, des opportunités de rehaussements et de participation à la mission de l'institution par le billet de la campagne de financement (dons);
- S'assurer de la compréhension et du contrôle de la qualité des privilèges offerts aux abonnés, membres et donateurs;
- Participer activement aux activités en et hors salle destinées aux abonnés, membres et donateurs;
- Opérer le kiosque d'information en salle lors des soirées de spectacle ;
- Procéder à l'envoi par la poste des abonnements commandés et reçus des dons récoltés ;
- Balancer une caisse à la fermeture d'un quart de travail selon les procédures en vigueur ;
- Assurer un haut standard de service à la clientèle ;
- Collecter des informations sur les clients et mettre à jour les fiches clients ;
- Assurer un contrôle de qualité via un suivi après spectacle et sondage auprès d'une clientèle ciblée ;
- Entretenir des rapports harmonieux avec les employés, partenaires, producteurs et/ou artistes ;
- Participer à des tâches connexes selon ses disponibilités.

EXIGENCES

- Détenir un diplôme d'études secondaires (DES);
- Posséder une excellente connaissance du français et une bonne connaissance de la langue anglaise;
- Agilité et connaissance informatique requise (Word, Excel, Outlook, Facebook, ou autre);
- Bon communicateur et négociateur;
- Passionné et expérimenté en vente;
- Démontrer un intérêt pour l'art et la culture;
- Viser l'excellence dans le service aux clients;
- Capable d'utiliser et moduler avec un script de vente;
- Être en mesure de conclure des ventes croisées;
- Connaissance du système de billetterie Archtics (réseau Ticketmaster) est un atout;

- *Connaissance de l'opéra est un atout;*

HABILETÉS REQUISES

Le titulaire du poste doit posséder un bon sens de l'organisation, être persévérant, avoir une bonne capacité d'écoute et de résolution de problèmes. Il doit également démontrer une bonne autonomie, de la proactivité et être en mesure de travailler sous pression.

HORAIRE DE TRAVAIL

Variable – 15 à 20 heures/semaine (Semaine et fin de semaine)

ÉCHELLE SALARIALE

De base à 16,50\$/heure

MISE EN CANDIDATURE

Les personnes intéressées par ce poste doivent faire parvenir leur curriculum vitae par courriel à rh@operademontreal.com à l'attention des ressources humaines, au plus tard le 31 janvier 2020, 17h00.

Seuls les candidats retenus seront contactés.

L'Opéra de Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi.

Note : *L'utilisation du genre masculin dans le texte a été adoptée afin de faciliter la lecture et ne porte aucune intention discriminatoire.*