

## **AGENT.E SERVICE-CLIENT**

### **DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE**

Sous la direction de la Directrice du marketing et des communications, et de la Gestionnaire 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.e 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 abonné.e.s et membres de l'institution;
- Renseigner la clientèle existante 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 abonné.e.s, membres et donateur.rice.s;
- Participer activement aux activités en et hors salle destinées aux abonné.e.s, membres et donateur.rice.s;
- 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 la clientèle 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 employé.e.s, partenaires, producteur.rice.s 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);
- Bonne communication et capacités de négociation;
- Passionné.e et expérimenté.e 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 ou la titulaire du poste doit posséder un bon sens de l'organisation, être persévérant.e, avoir une bonne capacité d'écoute et de résolution de problèmes. Il ou elle doit également démontrer une bonne autonomie, de la proactivité et être en mesure de travailler sous pression.

**HORAIRE DE TRAVAIL**

Variable – 10 à 15 heures/semaine (Semaine et fin de semaine)

**ÉCHELLE SALARIALE**

De base à 17,50\$/heure

**MISE EN CANDIDATURE**

Les personnes intéressées par ce poste doivent faire parvenir leur curriculum vitae par courriel à [rh@operademontreal.com](mailto:rh@operademontreal.com) à l'attention des ressources humaines, au plus tard le 25 février 2022, 23h. Seules les candidatures retenues feront l'objet d'un suivi.

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