

Nous recrutons

COORDONNATEUR(TRICE) DE
L'EXPÉRIENCE CLIENT

SOMMAIRE

- **Assurer une expérience client** harmonieuse et de qualité
- **Coordonner les opérations** et assurer le bon déroulement des activités
- **Mobiliser les équipes** et gérer efficacement les ressources
- **Analyser, améliorer et faire évoluer** les pratiques en continu



Enclav | Place Bell



Semaine et week-end



37,5h/semaine



contrat@cite.placebell.ca

COORDONNATEUR(TRICE) DE L'EXPÉRIENCE CLIENT



La Cité de la culture et du sport de Laval, opérant sous le nom Enclav, est un OBNL mandaté par la Ville pour assurer la gestion de la Place Bell et développer la programmation de la zone citoyenne incluant une glace olympique, une glace de hockey et divers espaces événementiels.

L'Enclav est à la recherche d'un(e) coordonnateur(trice) de l'expérience client pour assurer la supervision quotidienne de l'équipe de l'accueil, des opérations, des différents plateaux et de la qualité du service à la clientèle du secteur communautaire (Enclav) de la Place Bell.

Sous l'autorité de la responsable des opérations et de l'expérience client, le ou la titulaire du poste veille à la fluidité des opérations, à la disponibilité des ressources et au respect des standards organisationnels. Il (elle) est responsable de la planification, de l'organisation et de la supervision de l'équipe d'accueil, ainsi que de la coordination des activités liées à l'expérience client.

IMPUTABILITÉS CLÉS

- Qualité et cohérence de l'expérience client
- Performance opérationnelle des activités régulières
- Vision 360 des opérations du bâtiment au service des usagers et de la communauté
- Sécurité des lieux, des équipes et des usagers
- Gestion des ressources, budgets et fournisseurs
- Amélioration continue des pratiques

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

1 Expérience client et qualité de service

- Assurer le bon fonctionnement quotidien du site et une expérience client constante et de qualité
- Superviser l'équipe de l'accueil et veiller à la cohérence du service offert aux usagers
- Garantir des espaces et des installations conformes aux standards de qualité et de sécurité

2 Coordination des opérations et des activités

- Planifier et organiser les horaires et les affectations selon l'achalandage et la programmation
- Coordonner les opérations terrain liées aux activités régulières et aux événements spéciaux
- Intervenir lors d'enjeux opérationnels et agir comme personne-ressource

3 Mobilisation et leadership d'équipe

- Mobiliser l'équipe de l'accueil autour d'une expérience client exemplaire
- Favoriser une communication claire, collaborative et efficace au quotidien
- Développer l'engagement, la responsabilisation et la qualité d'exécution des équipes

4 Gestion et amélioration continue

- Veiller au respect des politiques, procédures et normes de sécurité
- Contribuer au suivi administratif, aux rapports et à l'optimisation des pratiques
- Soutenir la direction dans divers projets liés aux opérations et à l'expérience client

PROFIL RECHERCHÉ

- Connaissance du secteur d'activités (aréna, installations récréatives de sport et loisirs)
- Capacité à s'adapter à un environnement de travail exigeant et variable, de traiter de nombreuses demandes continues et de gérer les échéanciers et les priorités
- Connaissance et application des normes du travail et des principes de santé et sécurité au travail
- Expérience en supervision de personnel
- Leadership mobilisateur
- Sens élevé de l'organisation et capacité à établir les priorités
- Esprit d'analyse et de résolution de problèmes
- Excellentes aptitudes de communication
- Capacité à travailler efficacement avec différents intervenants
- Maîtrise du français parlé et écrit et de l'anglais fonctionnel

CE QUE NOUS OFFRONS

- Un poste à temps plein
- Un horaire variable de 37,5 heures par semaine (incluant les fins de semaine)
- REER collectif & compte bien-être
- Une formation continue, au besoin
- La chance de travailler à l'exploitation d'une infrastructure moderne
- Une rémunération compétitive qui varie selon vos qualifications et expériences



Clôture des candidatures: 8 juin
Entrée en poste: juillet 2026



contrat@cite.placebell.ca