



AFFICHAGE DE POSTE

NOMBRE DE POSTES	2 POSTE
STATUT	(1) TEMPS PLEIN – 35 HEURES/SEMAINE (1) TEMPS PARTIEL – 25 HEURES/SEMAINE
POSTE	CONSEILLER(ÈRE), VENTES ET SERVICE À LA CLIENTÈLE
SERVICE	VENTES ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Relevant du (de la) RESPONSABLE, VENTES ET SERVICE À LA CLIENTÈLE de l'OSM, le (la) conseiller(ère), ventes et service à la clientèle est responsable, entre autres, du service client au téléphone et au comptoir. À cet effet, il (elle) conseille la clientèle dans la sélection de concerts et de sièges, propose des programmes additionnels et répond aux diverses requêtes. Il (elle) participe également aux opérations quotidiennes du département. Il (elle) doit réaliser ses responsabilités dans le respect des valeurs et attitudes souhaitées.

Rôles et responsabilités

1. Comprendre et répondre aux besoins de la clientèle au comptoir ou au téléphone;
2. Connaître dans son ensemble la programmation de l'OSM;
3. Proposer la meilleure offre à la clientèle selon les différents produits, prix et rabais qui s'appliquent aux abonnements et aux billets;
4. Offrir un produit supplémentaire à chaque intervention;
5. Effectuer des appels de suivis auprès de la clientèle;
6. Être responsable de la caisse partagée, lorsqu'assigné au comptoir;
7. Assurer la campagne annuelle d'abonnements et de renouvellements;
8. Utiliser les ressources fournies afin de favoriser et soutenir les objectifs du Service;
9. Maximiser la rétention des abonnés et de la clientèle et acquérir de nouvelles clientèles;
10. Contribuer à maintenir l'intégrité du système (bases de données, etc.);
11. Assurer une vigie des données des différentes plateformes publiques;
12. Effectuer les tâches quotidiennes du service à la clientèle;

13. Participer aux campagnes de sollicitation du service à la clientèle et du financement;
14. Réaliser ses activités courantes dans le respect des valeurs et des attitudes de l'OSM;
15. Effectuer toutes autres tâches connexes.

Exigences du poste

- DEC dans une discipline appropriée ou l'équivalent;
- Connaissance de la musique classique (un atout);
- Connaissance du milieu culturel (un atout);
- Expérience pertinente d'au moins 1 an dans une fonction similaire;
- Bonne maîtrise de la Suite Office;
- Connaissance des outils informatiques reliés à la billetterie (un atout);
- Disponibilité les soirs et fins de semaine;
- Maîtrise du français et de l'anglais à l'oral et à l'écrit.

Compétences et attitudes organisationnelles requises

- Approche client (respect des engagements, proactivité et réactivité);
- Attitude professionnelle (éthique, habillement, etc.);
- Capacité de jugement;
- Communication verbale et écrite efficace;
- Créativité et innovation;
- Disponibilité et flexibilité;
- Dynamisme;
- Gestion des priorités / Temps;
- Habileté à travailler en équipe;
- Habiletés à établir et à maintenir des relations privilégiées;
- Loyauté et engagement envers les clients et l'OSM;
- Ouverture au changement;
- Résolution de problème;
- Respect des personnes;
- Sens de l'action (faire preuve de leadership, initiative à l'égard de situations exigeant une action);
- Souci élevé de la qualité du travail.

Délai pour le dépôt de candidature :	17 novembre 2017
--------------------------------------	------------------

Les candidats qualifiés peuvent poser leur candidature en écrivant à ressources.humaines@osm.ca