



Titre du poste : Chef d'équipe – billetterie	Statut et horaire : Permanent – temps partiel Horaire samedi et dimanche 8h45 à 17h15
Supérieur(e) immédiate(e) : Coordonnatrice – Services Administratifs	Salaire : À déterminer

Sommaire

La fonction primaire de ce poste est d'exécuter les activités administratives générales qui se déroulent à l'aire d'accueil et à la boutique souvenir, qui comprend les éléments suivants, mais sans s'y limiter : comptoir d'accueil, vente et remplissage à la boutique souvenir, ainsi que répondre aux demandes des clients en personne, par téléphone ou par courriel. Le/la chef d'équipe s'occupe également de l'ouverture et de la fermeture des caisses et soutien la coordination des horaires de l'équipe de fin de semaine. Il/elle est le point de référence pour l'équipe de préposé(e)s à la billetterie les fins de semaine et aide à résoudre les problèmes touchant la clientèle au besoin.

Responsabilités principales

- Accueillir les visiteurs et utiliser la caisse à l'accueil, fournir les renseignements requis aux clients pour la visite du zoo
- Répondre au téléphone et aux courriels de demandes de renseignements, transférer les courriels au personnel approprié le cas échéant.
- Entretenir la boutique cadeaux;
- Assurer l'ouverture et la fermeture des caisses;
- Soutenir la coordonnatrice du département dans la gestion des horaires pour les préposé(e)s à la billetterie la fin de semaine;
- Aider à cerner et à résoudre les problèmes touchant la clientèle en temps opportun;
- Être une personne ressource pour les besoins en secourisme (formation certifiée fournie par le Zoo Ecomuseum);
- Respecter des normes de qualité;
 - S'assurer que toutes les requêtes téléphoniques ou par courriel assignées reçoivent une réponse dans un délai de moins de 24 heures.
 - Répondre aux clients à la billetterie et à la boutique souvenir avec professionnalisme, diligence et dans un délai raisonnable.

Qualifications et expérience

- Entre deux et quatre ans d'expérience dans un poste lié au service à la clientèle, dont au moins une année d'expérience à titre de chef d'équipe, assistant(e) gérant(e) ou gérant(e);
- Le ou la titulaire doit être **parfaitement bilingue** et avoir une excellente capacité de communiquer par écrit en français et en anglais;
- Il ou elle doit être citoyen(ne) canadien(ne) ou résident(e) permanent(e) ou avoir le statut de réfugié(e) et avoir le droit de travailler au Canada.

Compétences (habiletés et comportements)

- Attitude positive;
- Grande motivation envers le travail;
- Bon sens de l'organisation;
- Capacité de travailler en équipe ou de façon autonome;
- Capacité manifeste d'établir et d'entretenir des relations d'équipe et interfonctionnelles;
- Excellentes aptitudes pour la communication verbale et écrite;
- Capacité d'apprendre rapidement, sens de l'initiative et volonté de réussir.

Veillez soumettre votre curriculum vitae par courriel à :

Madame Marguerite Lacelle
Adjointe – Ressources humaines
ZOO ECOMUSEUM

[**marguerite.lacelle@ecomuseum.ca**](mailto:marguerite.lacelle@ecomuseum.ca)

Seul(e)s les candidat(e)s retenu(e)s pour une entrevue seront contacté(e)s.