



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

#### 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.**