



*Joignez une équipe dédiée à l'avancement
de l'industrie touristique québécoise!*

OFFRE D'EMPLOI :

COORDONNATEUR.TRICE DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) est à la recherche d'un(e) coordonnateur.trice des services à la clientèle pour compléter son équipe. Il s'agit d'un poste régulier à temps plein (35 heures par semaine) localisé à Longueuil.

Le coordonnateur.trice assure une interface bienveillante, à l'écoute et active auprès des partenaires (milieu associatif), des entreprises et des travailleurs qui utilisent les produits et services du CQRHT. Sous la supervision de la chargée de projets – adéquation formation compétence emploi, la personne qui occupe le poste assure **la qualité des services (sur place, par téléphone ou par courriel), la promotion et l'administration des formations et des programmes** du CQRHT.

Nous sommes à la recherche d'une personne avec une forte orientation client, proactive, capable d'anticiper les besoins et de les partager aux membres de l'équipe avec une volonté certaine de faire évoluer les produits et services du CQRHT.

Principales responsabilités

Assurer la qualité des services de première ligne du CQRHT

- Assurer la qualité, l'information et l'accessibilité des produits/services durant les heures d'ouverture, que ce soit sur place, par téléphone ou par courriel ; comme le CQRHT offre de la formation dans ce créneau, la qualité du service à la clientèle se doit d'être le reflet des standards établis par et pour l'industrie touristique.
- Entretenir une relation constante avec les responsables du service aux membres des divers partenaires du CQRHT pour les informer de ce qui est fait au CQRHT, mais aussi connaître leurs enjeux et besoins afin de bien desservir leurs membres dans les champs d'expertise du CQRHT.
- Gérer et mettre à jour la base de données des clients et des partenaires via un logiciel de gestion de la relation client (Act! CRM).
- Sur la base des appels ou des courriels reçus, bonifier la section Questions/Réponses du site Web avec les questions les plus souvent posées et les réponses fournies, en assurer l'évolution et l'actualisation.
- Rédiger et transmettre des lettres de félicitations lors de nouvelles nominations ou encore pour souligner des initiatives novatrices toujours dans les champs d'expertise du CQRHT.

Promouvoir et administrer les formations et les programmes du CQRHT

PROMOTION

- Établir en collaboration avec le chargé de projets – communication, une stratégie pour la promotion des formations (plan de vente) et des programmes du CQRHT (PAMT et RCMO) et en coordonner sa réalisation.

FORMATIONS

- Préparer les offres de services et les ententes de partenariat et en assurer le suivi (incluant les relances téléphoniques auprès des clients et des partenaires).
- Assurer la gestion des ateliers de perfectionnement (affecter les formateurs, assurer la logistique des locaux de formation, l'impression du matériel, registre de présences, évaluation des formations, l'émission des attestations, facturation, etc.) et du système de gestion des apprentissages (SGA) pour les formations en ligne (support technique et l'accompagnement des clients).

PROGRAMMES de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO) et d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)

- Accompagner les candidats (information, inscription, encouragement, surveillance d'examen, émission des certificats professionnels) tout au long du programme de reconnaissance des compétences (RCMO).
- Assurer la production de l'ensemble des rapports (écrits, statistiques et financiers des dossiers et ce, dans un contexte de reddition de comptes.

GESTION D'ÉVÉNEMENTS

Planifier, organiser et réaliser la diffusion des événements virtuels ou traditionnels du CQRHT (formations, matinée ou journée RH, assemblée générale annuelle, webinaires, etc.).

- Préparer la logistique des différentes activités.
- Établir le partage des tâches dans l'équipe ou via des ressources externes.
- Procéder à la recherche, puis aux réservations nécessaires (salles, équipements audiovisuels, repas, etc.).

Profil recherché

Diplôme d'études collégiales en tourisme, hôtellerie, en administration ou dans un autre domaine jugé pertinent

3 ans d'expérience en service à la clientèle ou dans un poste similaire

Bonne connaissance de la Suite Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)

Facilité à communiquer (oral et écrit) et collaborer en utilisant des outils numériques

Forte orientation client (écoute, enthousiasme et collaboration)

Proactivité et axé sur les résultats

Bonne gestion du temps et des priorités

Excellente capacité de résolution de problèmes

Pourquoi se joindre à notre équipe ?

L'industrie touristique est un secteur d'activité économique en pleine croissance, où on rencontre des gens ouverts, créatifs et passionnés.

Au fil des ans, le CQRHT est devenu un centre d'expertise reconnu en matière de ressources humaines dans l'industrie touristique. Notre savoir pratique s'est développé grâce à une intense collaboration

avec notre milieu. Chacune de nos interventions est résolument orientée vers la réussite de nos partenaires, qu'il s'agisse des associations, des entreprises ou encore des travailleurs. La diversité et le caractère innovateur des projets créent des occasions d'apprentissage fabuleuses : on ne s'ennuie pas!

Postulez maintenant

Les personnes intéressées sont invitées à transmettre leur Curriculum Vitae à Sophie Senneville par courriel au ssenneville@kuat.ca au plus tard le 12 novembre 2021.

À noter que seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.