



**SYLVAN ADAMS**  
**YM-YWHA**  
CCJ BEN WEIDER JCC  
HARRY BRONFMAN YCC

## Offre d'emploi : Coordonnateur de l'expérience client

Le Sylvan Adams YM-YWHA (le Y) est un organisme axé sur ses membres poursuivant sa mission consistant au support de la communauté juive montréalaise, et ce, depuis 110 ans. Il offre un environnement chaleureux, accueillant et inclusif, ancré dans les valeurs juives et ouvert aux personnes de tous horizons. Ses membres peuvent s'y réunir pour participer à un large éventail d'activités sociales, physiques et d'apprentissage expérientiel dans le but d'améliorer leur santé et leur bien-être. C'est aussi un endroit où ses membres peuvent approfondir leur identité juive et leur appartenance à la culture juive, en plus de favoriser les rapprochements entre eux.

Le Y remanie actuellement son rôle au sein de la communauté. Nous sommes à la recherche d'un/une **Coordonnateur de l'expérience client** à temps plein, à la fois dynamique et expérimenté(e), pour se joindre à notre équipe.

### DESCRIPTION DE POSTE

Sous la supervision du gestionnaire, Expérience client, Adhésion et Événements, le Coordonnateur de l'expérience client supervise l'expérience client pour les clients actuels, nouveaux et potentiels. Ce poste exige une personne accessible et enthousiaste, un leader naturel qui favorisera un environnement axé sur le client à l'échelle du Y. Le coordonnateur veille à ce que le Y offre aux clients d'excellents services. Un service accueillant, chaleureux et professionnel avec une réactivité personnalisée et opportune à notre clientèle.

### RESPONSABILITÉS

Le Coordonnateur de l'expérience client aura les principales responsabilités suivantes. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive:

- ❖ Embaucher, former, superviser et évaluer l'équipe CX
- ❖ *Créer*, mettre à jour et maintenir des procédures standard pour une expérience client optimale
- ❖ Développer et *promouvoir* la formation continue pour les équipes Expérience client et Ventes
- ❖ Motiver l'équipe à exceller dans un service personnalisé et une approche authentique
- ❖ Planifier et soumettre la paie aux deux semaines
- ❖ *Collaborer* avec d'autres départements pour élaborer des promotions potentielles
- ❖ Gérer les transmissions hiérarchiques des clients et aspirer à offrir un service exceptionnel à notre communauté.
- ❖ Superviser la boutique Pro et le merchandising des produits
- ❖ Gérer les pistes de vente entrantes
- ❖ Informer les clients sur nos offres
- ❖ Superviser l'équipe Expérience client dans l'établissement et le maintien des relations actuelles et futures avec les clients, de la réception à la conclusion de la vente.
- ❖ Superviser le suivi du renouvellement

**Le/la candidat(e) idéal(e) possède :**

- ❖ Comportement amical et agréable;
- ❖ Excellentes aptitudes interpersonnelles en personne, par téléphone et par écrit;
- ❖ Bilinguisme, excellentes aptitudes à l'écoute et à la communication en anglais et en français;
- ❖ Deux ans d'expérience en supervision d'une équipe de service à la clientèle est un atout
- ❖ Un an d'expérience en vente souhaitable;
- ❖ La connaissance d'Active Net est un atout;
- ❖ Maîtrise de Microsoft Excel et/ou de Google Sheets;
- ❖ Bon jugement;
- ❖ Adeptes de la désescalade;
- ❖ Esprit d'initiative, déterminé à réussir
- ❖ Ouvert à la rétroaction, au changement et à l'apprentissage de nouvelles approches
- ❖ Une expérience professionnelle dans la Communauté est un atout.

Avez-vous ce que ça prend? Pouvez-vous *imaginer* l'impact que vous auriez en devenant notre **Coordonnateur de l'expérience client**?

Veillez soumettre votre CV à [hrsearch@mywha.com](mailto:hrsearch@mywha.com). Seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.