

**Organisme gouvernemental en pleine effervescence et joueur majeur de l'industrie des congrès et réunions, la Société du Centre des congrès de Québec assure le développement et la promotion de la région de Québec comme destination de tourisme d'affaires ainsi que la gestion et la commercialisation du Centre des congrès de Québec tant au Québec, au Canada qu'à l'international.**

## **Responsable des services de l'accueil**

### **Poste régulier à temps plein (35 h/semaine)**

Tu recherches un emploi permanent dans une organisation en constante croissance et à la réputation exceptionnelle? Tu as Québec tatouée sur le cœur et tu as envie de faire la promotion de notre destination auprès de nouveaux clients? Si tu débordes d'ambition et que tu adores les défis stimulants, viens te joindre à l'équipe tout sauf conventionnelle du Centre des congrès de Québec. Nous avons besoin d'une personne comme toi pour faire vivre une expérience mémorable à notre clientèle.

#### **Raison d'être de l'emploi :**

Sous l'autorité de la directrice de l'expérience client, la personne titulaire est responsable de la planification et de la coordination des besoins en services d'accueil, de vestiaire et de billetterie, en plus des différents services reliés à l'expérience client. Elle s'assure du bon déroulement des activités et de la qualité de la prestation des services rendus par les équipes selon les objectifs de la Société.

#### **Description des principales tâches :**

- Reçoit et analyse les demandes pour les services d'accueil, de vestiaire, de billetterie et pour les différents services reliés à l'expérience client.
- Planifie le personnel nécessaire à l'ensemble des services.
- Coordonne et s'assure du bon déroulement de l'ensemble des opérations du vestiaire, de la billetterie et des différents services reliés à l'expérience client.
- Assure une présence assidue sur le plancher afin de réagir adéquatement dans le cadre des événements.
- Effectue la saisie et le suivi des factures auprès du sous-traitant en services d'accueil.
- Reçoit et analyse les besoins en signalisation statique et dynamique liés aux événements; s'assure de la production et de l'installation de ces éléments.
- Planifie la circulation dans les zones de la billetterie et des vestiaires lors d'expositions publiques.
- Analyse l'achalandage des stationnements et effectue le suivi avec les gestionnaires de stationnements pour assurer un service efficace.
- Met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la fiabilité et la qualité de l'expérience client.
- S'assure de l'uniformité et du respect des politiques, procédures, normes et méthodes de travail du fournisseur en services d'accueil à l'égard de la qualité, de la sécurité, de l'efficacité et des coûts; fait les interventions et les suivis nécessaires.
- Au besoin, prend en charge les situations particulières ou conflictuelles. S'assurer que les situations problématiques soient adressées et corrigées auprès du fournisseur de services.
- Assure la formation des équipes en matière de service à la clientèle.

#### **Exigences du poste :**

- Détenir un diplôme d'études collégiales ou l'équivalent.
- Posséder un minimum de 3 années d'expérience préalable dans un domaine connexe.
- Maîtriser parfaitement les langues française et anglaise, à l'oral et à l'écrit.
- Avoir une bonne connaissance générale et pratique dans le domaine du service à la clientèle.
- Être disponible les soirs et les fins de semaine en fonction des événements.

#### **Avantages sociaux concurrentiels :**

- Salaire de 47 775 \$ à 62 334 \$ selon l'expérience.
- Régime de retraite compétitif à prestations déterminées.
- Protections d'assurance collective (médicaments, vie, invalidité).
- 4 semaines de vacances annuelles.
- Horaire de travail de 35 heures par semaine.
- 7 jours de maladie monnayables par année.
- 13 jours fériés par année.

#### **Lieu de travail privilégié :**

- Au cœur de la belle ville de Québec, sur la colline parlementaire.
- Accessibilité du transport en commun.
- Locaux entièrement rénovés avec toutes les commodités incluses ou facilement accessibles.

Les personnes intéressées sont invitées à nous faire parvenir leur candidature par courriel à :  
[emploi@convention.qc.ca](mailto:emploi@convention.qc.ca)

**Moteur économique de la région de Québec, leader en matière d'événements écoresponsables et reconnu meilleur palais des congrès au monde par l'Association internationale des palais de congrès, le Centre des congrès de Québec offre des installations de pointe pour la tenue d'événements majeurs.**