

INFORMATIONS SUR LE POSTE

Titre du poste : Adjoint(e) service à la clientèle

Horaire :

lundi au vendredi de 15h à 22h

Description du poste :

L'école de danse Toca Danse, établie depuis 10 ans, est à la recherche d'un(e) adjoint(e) service à la clientèle. Entouré par une équipe de gens passionnés par la danse, vous évoluerez dans un milieu stimulant où vous pourrez mettre votre talent au service de l'entreprise.

Sous la supervision directe de la directrice de l'école et travaillant en étroite collaboration avec celle-ci, vous participerez activement au service à la clientèle, à la promotion de l'école et à la préparation des événements spéciaux. De plus, vous effectuerez diverses tâches administratives reliées au poste.

Le candidat idéal devra :

- Maintenir un haut standard de service à la clientèle et une expérience client hors pair
- Soutenir et conseiller les clients en plus de leur offrir des alternatives, s'assurant ainsi une fidélisation de la clientèle
- Développer des relations durables avec les clients et exercer un leadership mobilisateur auprès d'eux
- Appliquer en tout temps, les règles, politiques et procédures établies quant à l'éthique de l'école pour maintenir l'image de marque de celle-ci
- En collaboration avec la directrice et l'équipe des professeurs, participer activement à l'établissement des objectifs et à l'élaboration de stratégies à atteindre
- Exploiter au maximum son potentiel et comprendre l'importance de son rôle dans le succès de l'entreprise
- Service à la clientèle, un défi renouvelé tous les jours
- Accueillir les gens à leur arrivée pour les cours réguliers, privés ou d'essai
- Répondre aux appels et aux courriels entrants ainsi qu'à toute question provenant de la clientèle ou des professeurs
- Gérer les inscriptions des élèves ainsi que les présences/absences aux cours
- Communiquer avec la clientèle afin de confirmer leur inscription ou autres et ce dans un langage soutenu et approprié
- Assurer la présence de collaborateurs pour chacun des cours (s'il y a plus d'hommes ou de femmes)

- Effectuer la prise de rendez-vous pour les cours privés
- Développer des méthodes de suivi et de communication pour les élèves en attente de place pour des cours de groupe ou privés
- Résoudre les situations problématiques rencontrées en assurant la satisfaction des clients
- Être responsable de la vente, des commandes et de l'inventaire des souliers de danse et des produits promotionnels
- S'assurer que les studios soient toujours accueillants

Promotion des services et vente, un pas de plus vers le succès

- Promouvoir les événements et cours offerts par l'école en utilisant différents moyens de communication (Facebook, site WebToca Danse, annonces dans les journaux, en personne, etc.)
- Rédiger et envoyer l'infolettre hebdomadaire
- Être responsable de la création et de l'impression d'outils promotionnels tels que des affiches, cartes d'affaires, etc.
- S'assurer d'offrir aux clients les différents services disponibles au sein de l'entreprise
- Faire du démarchage auprès des commerces de la région pour l'installation de matériel promotionnel
- Faire la distribution des prospectus de l'école (ex : stationnements environnants)

Événements et projets spéciaux, l'implication à son meilleur

- Effectuer la recherche de locaux et de restaurants
- Assurer le suivi des contrats et ententes
- Préparer le matériel et les outils promotionnels
- Créer les présentations Power Point
- Participer à la vente des billets
- Gérer l'événement et apporter du support à la direction générale de Toca Danse
- Évaluer la retombée des activités sur le développement de l'école

Tâches administratives, les outils indispensables

- Effectuer la tenue et la mise à jour de l'agenda de l'école
- Être responsable des paiements provenant de la clientèle
- Préparer les listes de présence pour les cours et les soirées de pratique
- Rédiger les contrats, le contenu du site Web et différents communiqués
- Effectuer les mises à jour sur le site Web de Toca Danse et communiquer avec le gestionnaire du site Web au besoin

Exigences et conditions de travail :

Qualifications requises

- Excellente connaissance de Word, Excel, Power Point, Outlook et Internet
- Bonne connaissance des médias sociaux
- Excellente connaissance orale et écrite du français
- Connaissance de base de l'anglais
- Expérience de 6 mois à 1 an dans un poste similaire

Compétences recherchées

- Intérêt marqué pour le service à la clientèle et la vente
- Facilité à gérer ses priorités et divers dossiers à la fois
- Facilité à communiquer et interagir dans des situations variées
- Habilité en relations interpersonnelles et travail d'équipe
- Sens de l'initiative, autonomie et débrouillardise
- Professionnalisme et entregent
- Présentation soignée

Conditions de travail

- Horaire de travail du lundi au vendredi, de 15h à 22h
- Congé entre Noël et le jour de l'an et deux (2) semaines durant l'été
- Être en mesure de travailler à l'occasion le samedi lors des événements
- Période d'intégration, de formation et d'accompagnement
- Salaire selon expérience

INFORMATIONS SUR L'EMPLOYEUR

Nom de l'entreprise : Toca Dance Studio

Adresse : 100, Bd de Montarville, J4B 5M4

Nom de la personne responsable : Ilham Rouissi

Téléphone : 514 433-8342

Courriel : ilham@tocadanse.com

Site Internet :

<https://www.tocadanse.com>

S.V.P. Veuillez joindre une lettre de motivation à votre C.V.