

## **Agent de service à la clientèle**

### **Diffusion Hector-Charland**

Reconnu comme un leader régional sur les plans artistique, économique et touristique, Diffusion Hector-Charland met à profit son expertise pour favoriser le déploiement des arts vivants, de la création à la diffusion, en passant par la concertation, le développement de public et la médiation culturelle. L'organisme contribue au développement, au rayonnement et à la promotion de la culture d'ici et d'ailleurs.

En plus des activités de diffusion au Théâtre Hector-Charland et au Théâtre Alphonse-Desjardins, Diffusion Hector-Charland travaille activement à l'élaboration et au déploiement de nombreux projets disciplinaires, comme le festival Fous de Théâtre et le Pôle de la danse, en plus de soutenir le processus créatif des artistes par le biais de résidence de création sur le territoire, avec hébergement à la Maison Jacques-Parizeau.

### **Description du poste**

- Temps partiel (pouvant aller jusqu'à 25 heures);
- Lieu de travail : Billetterie du Théâtre Hector-Charland et billetterie du Théâtre Alphonse-Desjardins;
- Dans l'exercice de ses fonctions, l'agent de service à la clientèle relève des coordonnateurs du service à la clientèle.

### **Définition des tâches**

- Procéder à la vente de billets de spectacle;
- Ouvrir et fermer la billetterie;
- Tenir la caisse;
- Renseigner les clients sur l'offre culturelle et touristique de la région;
- Effectuer le suivi des appels téléphoniques et des courriels entrants;
- Produire différents rapports de vente, de statistiques et de fin de journée;
- Procéder à l'impression des billets de spectacles et poster les commandes au besoin;
- Appliquer la politique relative aux échanges et annulations de billets;
- Assurer le suivi auprès de la clientèle lors de report ou d'annulation de spectacles;
- Assurer le maintien et la bonne présentation et du présentoir des programmations;
- Voir à l'affichage des spectacles dans nos lieux de diffusion et en assurer une présentation de bon goût;

- Suivre les procédures de communication, les directives et les politiques de service à la clientèle établies ;
- Au besoin, accomplir toutes autres tâches connexes.

#### **Profil recherché**

- Disponible pour travailler à des heures irrégulières (jour, soir et fin de semaine);
- Aptitudes pour la vente et pour le service à la clientèle;
- Bonne maîtrise des outils informatiques (Suite Office);
- Capacité à effectuer des transactions monétaires;
- Habileté et rapidité d'exécution;
- Attitude et comportement professionnels (aptitudes pour le travail d'équipe, autonomie, dynamisme, entregent, honnêteté, polyvalence, sens de l'initiative, sens de l'organisation, etc.);
- Faire preuve de tact et de discrétion auprès des clients.

#### **Dépôt des candidatures**

Veillez faire parvenir votre C.V. à l'attention de Maude Silva par courriel au [msilva@hector-charland.com](mailto:msilva@hector-charland.com)

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

*L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.*