



Directeur(trice), Billetterie et service client

Type d'emploi : Permanent et à temps plein

Date de début : Dès que possible

Description de l'entreprise

Bell GPCanada se spécialise dans l'organisation d'événements de sport automobile d'envergure internationale, notamment le Formula 1 Grand Prix du Canada.

Description générale

Nous sommes à la recherche d'un(e) Directeur(trice), Billetterie et Service client. Relevant de la Vice-Présidente, Ventes, Service à la clientèle et Cheffe des revenus, la personne titulaire joue un rôle clé dans la maximisation du rendement de l'inventaire de billetterie et la croissance des revenus, notamment grâce aux stratégies de tarification, à l'analyse des données et à l'utilisation du CRM. Elle contribue également au développement de nouveaux marchés, à la fidélisation de la clientèle et à l'optimisation de l'expérience client, tout en mobilisant son équipe vers l'atteinte des objectifs commerciaux.

Principales tâches et responsabilités

- Gérer l'inventaire et optimiser le rendement de la billetterie ;
- Élaborer et déployer les stratégies de revenus, de tarification et de mise en marché de la billetterie ;
- Superviser la plateforme de billetterie en collaboration avec le fournisseur de service ;
- Analyser les données de ventes, les comportements d'achat et les indicateurs de performance afin d'orienter les décisions d'affaires ;
- Assurer la gestion et l'utilisation du CRM afin de soutenir les ventes et la connaissance client ;
- Développer des stratégies de fidélisation, de rétention et d'acquisition de clientèle en collaboration avec le Directeur de l'expérience client, les équipes de marketing, communications et les partenariats ;
- Assurer une gestion proactive de l'expérience client avant, pendant et après l'événement ;
- Identifier les opportunités de croissance, les nouveaux marchés et les partenariats permettant d'accroître les revenus de billetterie ;
- Gérer le service à la clientèle et assurer la qualité des services offerts aux spectateurs ;
- Mettre en place des outils de mesure de la satisfaction et de performance du service client ;
- Gérer les bénévoles du service à la clientèle ;
- Superviser la préparation et le suivi du budget de billetterie et de service client ;
- Négocier les ententes et en assurer le suivi contractuel ;
- Assurer la direction et le développement de l'équipe pour atteindre les objectifs commerciaux et stratégiques ;
- Diriger les initiatives de transformation numérique, d'optimisation des processus et d'innovation liées à la billetterie et au service client ;
- Effectuer toute autre tâche connexe requise dans le cadre des fonctions et des besoins de l'organisation.

Profil recherché :

- Expertise en gestion des revenus et stratégie de tarification ;
- Maîtrise de l'exploitation des données et des outils CRM ;
- Sens marqué de l'expérience client et de la fidélisation ;
- Maîtrise des outils Microsoft : PowerPoint, Word, Excel, Outlook ;
- Autonomie, débrouillardise, capacité d'adaptation et sens de l'initiative ;
- Esprit d'équipe et excellentes aptitudes relationnelles ;
- Solides compétences en organisation, en gestion des priorités et en résolution de problèmes ;
- Capacité à performer sous pression dans un environnement dynamique ;
- Faire preuve de rigueur, de minutie et d'un bon sens de l'analyse ;
- Être capable de respecter les échéanciers et d'assurer un suivi efficace des dossiers.

Conditions de travail et rémunération

- Rémunération établie selon l'échelle salariale de l'entreprise, en fonction des compétences et de l'expérience, avec un boni lié à la performance ;
- Accès à une banque de congés personnels et de jours santé ;
- Vacances annuelles ;
- Régime d'assurance collective offert dès l'entrée en poste ;
- Accès à un service virtuel de santé et bien-être, incluant la télémédecine ;
- Stationnement gratuit.

Horaire de travail

- Temps plein ;
- Horaire régulier hors période événementielle, avec des heures supplémentaires requises lors des événements ;
- Flexibilité des heures d'arrivée et de départ en dehors des périodes événementielles, selon les politiques en vigueur ;
- Possibilité de télétravail conformément aux politiques de l'entreprise ;
- Semaine de travail réduite à quatre jours durant la période estivale selon la politique en vigueur.

Intégrer Bell GPCanada, c'est rejoindre une équipe passionnée, animée par la quête d'excellence et guidée chaque jour par des valeurs d'innovation, d'écoresponsabilité et d'équité. Nos bureaux sont situés dans les paddocks du circuit Gilles-Villeneuve au cœur du magnifique parc Jean-Drapeau.

Démarche : Veuillez faire parvenir votre candidature par courriel à cv@gpcanada.ca. Seules les candidatures retenues seront contactées.