



## PRÉPOSÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE

### Qui sommes-nous ?

MACH, BÂTISSEUR DE VALEURS

Depuis près de 20 ans, Mach bâtit des projets immobiliers pensés dans le but d’avoir un impact structurant, durable et significatif sur les villes et les quartiers, comme sur la vie des résidents, des utilisateurs et des visiteurs. Ainsi, l’entreprise érige chaque immeuble pour créer des valeurs collectives alliant beauté, utilité et responsabilité.

Au Québec, Mach se hisse parmi les plus importants propriétaires d’immeubles à bureaux. Elle se distingue notamment par un portefeuille immobilier de plus de 34 millions de pieds carrés, incluant plusieurs fleurons du paysage urbain québécois : l’édifice Sun Life, la Tour CIBC, la tour de la Place Victoria, le site de la Maison Radio-Canada ou encore l’Édifice Telus à Québec.

Joignez-vous à une équipe de professionnels, bénéficiez de nombreux avantages sociaux et travaillez dans un environnement sain, certifié LEED, en plein cœur du Vieux-Montréal !

### Information générale

TITRE :	Préposé Service à la clientèle
SUPÉRIEUR IMMÉDIAT :	Superviseur – Service à la clientèle
DÉPARTEMENT :	Exploitation
LIEU :	Sherbrooke
CATÉGORIE D’EMPLOI :	Technique
STATUT D’EMPLOI :	Temps partiel – emploi étudiant

### Description du poste

MACH recrute! Nous sommes à la recherche d’une personne pour compléter notre service à la clientèle du centre commercial du Carrefour de l’Estrie. Le ou la candidate idéal(e) devra aimer le contact avec la clientèle, faire preuve d’une grande autonomie et être capable de travailler sous pression. La personne retenue devra accomplir une grande variété de tâches dans le domaine du service à la clientèle.

## Responsabilités

- Connaître de façon approfondie tous les services du centre commercial, ses commodités et installations, ses magasins et emplacements, ses activités promotionnelles et ses outils de confort;
- Prendre les devants pour trouver des occasions de créer des interactions mémorables avec les clients, et aider les clients en leur fournissant un service de qualité exceptionnelle;
- Interagir avec les consommateurs et les détaillants avec courtoisie et efficacité;
- Se montrer positif au téléphone et en personne;
- Nouer et entretenir de bonnes relations avec les détaillants et les tenir au courant des services qu'offre le centre;
- Aider les consommateurs en leur donnant des indications et des renseignements, en répondant à leurs questions et en rendant divers services caractéristiques du centre;
- Se tenir au courant des articles et des services offerts, des prix de vente, des soldes et des événements spéciaux pour être en mesure de formuler des suggestions cadeaux aux clients et de les diriger vers des boutiques qui répondront à leurs besoins;
- Accomplir toutes les tâches rattachées au comptoir des relations avec la clientèle et de service à la clientèle;
- Percevez le paiement des ventes des cartes cadeaux;
- Être responsable de la balance de caisse et de la conciliation des ventes à la fin de votre quart de travail;
- Aider le département marketing à réaliser les événements promotionnels, notamment en ce qui a trait à la distribution, à la compilation et au triage des bulletins de participation, aux cadeaux avec achat et aux ventes de billets dans le cadre d'événements spéciaux;
- Connaître le manuel de gestion des situations d'urgence du centre et comprendre clairement le rôle du Service à la clientèle et ses champs de compétence décrits dans le plan;
- Participer aux projets spéciaux et assumer les diverses tâches et responsabilités qui seront demandées;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

## Qualifications

- Diplôme de secondaire V;
- Bonnes aptitudes de communication orale et écrite, multilinguisme un atout;
- Excellentes aptitudes informatiques (incluant Excel, Word, Outlook et PowerPoint).

## Compétences

- Souplesse d'horaire et disponibilité pour travailler les week-ends, les soirs et les jours fériés;
- Habileté à travailler dans un environnement où les activités se déroulent rapidement;

- Capacité à prendre des décisions, résoudre des problèmes et établir des priorités;
- Personne polyvalente, ouverte, honnête, débrouillarde et autonome qui aime travailler en équipe;
- Orientation vers l'excellence dans le service à la clientèle;
- Habile communicateur et sens de l'écoute active;
- Créatif et innovateur.

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.