

## OFFRE D'EMPLOI - TRAVAIL ÉTUDIANT PREPOSÉE ET PREPOSÉ À LA BILLETTERIE



### DESCRIPTION DU POSTE

Le **Centre culturel de l'Université de Sherbrooke** offre des emplois étudiants, à temps partiel, de jour, de soir et fin de semaine. **CES POSTES SONT EXCLUSIFS AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS INSCRITS À TEMPS PLEIN À L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE.** Les horaires de travail varient en fonction des disponibilités fournies et des événements. Une disponibilité d'un minimum de 3 quarts de travail par semaine est demandée. Une formation obligatoire est offerte dès l'entrée en fonction.

### MON RÔLE

**ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LE CLIENT** DANS L'ACHAT DE BILLETS TANT EN PRÉSENTIEL QUE PAR TÉLÉPHONE AFIN DE RENDRE L'EXPERIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE ET RENOUVELABLE.

### MES RESPONSABILITÉS

#### SOIRS DE SPECTACLE

- Remettre les billets aux clients
  - qui ont achetés à l'avance
  - pour des spectacles ultérieurs
- Vendre et remettre les vignettes de stationnement aux clients
- Répondre au téléphone s'il y a lieu : voir responsabilités de téléphonie

#### TÉLÉPHONIE

- Vendre les billets :
  - d'événements et des abonnements
- Informer les clients :
  - des changements de spectacle (annulation)
  - des promotions
  - en répondant à leurs questionnements
  - en les assistant lors de problématique d'achat en ligne
- Effectuer des remboursements et des échanges
- Mettre à jour les données des clients dans le système (infolettre)

#### AUTRES RESPONSABILITÉS

- Effectuer des tâches de bureautique :
  - impression de billets
  - postage de billets
  - mise en enveloppe
  - classement
  - remplissage des présentoirs
- Vendre des billets pour des lieux externes (Exemples : Place Nikitotek- Stade de l'UdeS)
- Gérer certaines situations complexes avec la clientèle (plaintes, satisfaction/insatisfaction)
- Répondre au téléphone du secrétariat du Centre culturel pour rediriger les appels entrants
- Effectuer le suivi pour les objets perdus



## CE QU'ON ATTEND DE MOI

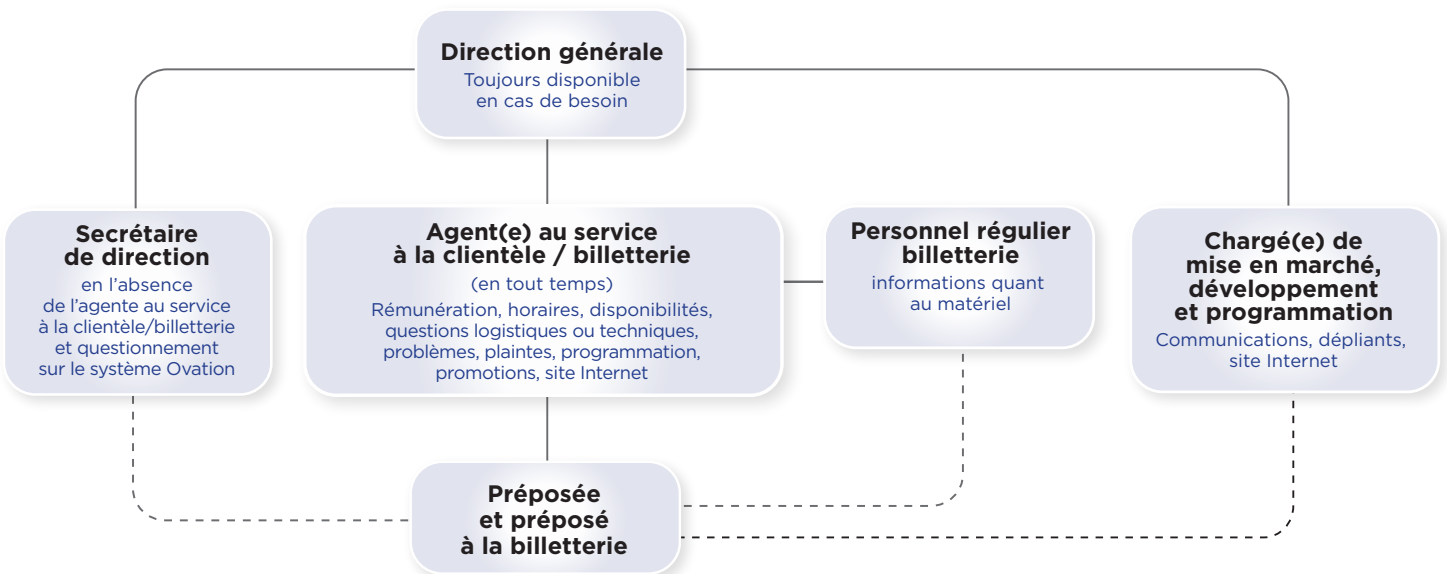
- Être disponible à travailler sur des quarts de jours/soirs/fins de semaine
  - Adopter une attitude chaleureuse envers les clients :
    - Faire preuve d'écoute, compréhension, courtoisie, politesse et de considération auprès des clients et des collègues
    - Être à l'aise avec le contact client : dialoguer, entregent, tact, anticipation
  - Avoir un comportement proactif : poser des questions, demander conseil
- Faire preuve de professionnalisme : ponctualité, pas de gomme ni nourriture, propreté du lieu de travail, prévenir à l'avance en cas d'indisponibilité, tenue vestimentaire adéquate, pas de cellulaire
  - Faire le signalement de toute anomalie ou problème à la personne responsable
  - S'engager à communiquer toutes modifications à son dossier académique

## MES COMPÉTENCES

Le savoir-être  
Le service orienté client  
La communication  
Dynamisme  
La proactivité

La gestion d'un système informatique (suite Office)  
La ponctualité  
Le travail d'équipe  
La débrouillardise  
La gestion du stress

## MON ORGANIGRAMME



**ENVOIE TON CV À** [Centre.culturel@USherbrooke.ca](mailto:Centre.culturel@USherbrooke.ca)