



MUSÉE HURON-WENDAT

Un environnement de travail unique et chaleureux. Une entreprise en pleine expansion reconnue pour son raffinement. Un milieu établi au cœur de la nature riche en culture et en histoire. C'est notre engagement.

« De notre passion à la vôtre, le plaisir au travail est la pierre angulaire de notre quotidien. »

NOUS SOMMES À LA RECHERCHE D'UN

RESPONSABLE VENTES, COMMUNICATION ET EXPÉRIENCE CLIENT - Temporaire : remplacement congé maladie

SOMMAIRE DU POSTE : Sous la supervision et collaboration de la direction du Musée, le (a) **Responsable des ventes, des communications et de l'expérience client** aura le mandat de renforcer le lien auprès des clientèles existantes, de faire croître les affaires avec différent public cible (touristique, médias et marchés corporatifs des Premières Nations) et de choisir des stratégies de promotion et communication adaptées.

PRINCIPALES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

Volet ventes et expérience client

- Répondre à des demandes d'information ou orienter vers les ressources appropriées;
- Effectuer les réservations, les contrats et la négociation pour les groupes, les demandes spéciales en relations avec les différents services de l'HMPN (location, restaurant, équipement, aménagement, etc.) dans un souci de rentabilité et de création d'affaires;
- Planifier et effectuer la prospection et la promotion de l'offre grand public, scolaire, associations partenaires touristiques, membres, maison d'ainés, tourisme religieux, etc.;
- Établir les partenariats touristiques et les relations avec la presse culturelle et touristique;
- Fais respecter les contrats avec agences réceptives, voyagistes, groupes, etc.;
- Préparer les lieux, accueillir, effectuer les suivis et assurer la satisfaction des tournées de presse, de familiarisation et les tournages au Musée;
- Effectuer des recherches et de l'achat de matériel pour les activités spéciales et en améliorer la rentabilité (calcul de coût, recherche de meilleur fournisseur);
- Ouvrir des dossiers clients, planifier les initiatives de développement des clientèles et les activités de promotion comme les salons et kiosques promotionnels;
- Faire le suivi au calendrier, préparer les contrats et dossiers des groupes spéciaux (ex : grossistes, réceptifs, club med, etc.) et VIPs ainsi que participer aux réunions de fonctions et d'équipe pour communiquer les informations au besoin;
- Gestion des problématiques et/ou contestation de facturation et consignation des plaintes en collaboration avec la direction et le chef d'équipe;
- Effectuer les suivis de satisfaction post visite de sa clientèle (sondage informatique, courriel ou appel);
- Envoie aux clients les informations pertinentes (listes de visites, de tarifs, subventions possibles);
- Établir la tarification en collaboration avec la direction;
- Préparer la facturation en collaboration avec le chef et effectuer le suivi avec la comptabilité;
- Rédiger un rapport de vente et de performance de façon hebdomadaire incluant la satisfaction des clients;
- Agir en tant que personne ressource sur certains dossiers en l'absence de la directrice ou du chef d'équipe;
- Représenter le musée lors de certaines occasions de promotion;

Volet communications

- Planifier et gérer la promotion et l'organisation des différentes activités spéciales (ex : relâche, temps des fêtes, etc.) et prévoir les protocoles et les plans de contingence en collaboration avec la direction;
- Développer des relations avec les influenceurs et groupes d'intérêt pour promouvoir la programmation;
- Monter des outils de promotion pour le web, les réseaux sociaux et les publicités à partir de contenus de recherche existants, en collaboration avec l'équipe;
- Collaborer au développement et à l'élaboration du plan de communication de l'organisation et en assurer la mise en œuvre;
- Évaluer le plan de communication après chaque saison et analyser les tendances du marché;
- Contribuer aux demandes de subventions en lien avec l'expérience-client ou la promotion;
- Toutes autres tâches connexes.

COMPÉTENCES, QUALIFICATIONS ET EXIGENCES

- Diplôme d'études universitaires (BAC) ou collégiales (DEC) dans une sphère reliée à la culture, aux communications ou au tourisme;
- 2 années d'expérience dans un poste similaire;
- Bonne connaissance de l'anglais parlé et écrit;
- Excellente maîtrise du français parlé et écrit;
- Connaissance des logiciels Suite Office, Reservit, Act et Hotello (atout);
- Connaissance du secteur muséal (un atout);
- Profil service clientèle;
- Grand sens de l'organisation et de la planification et du souci du détail;
- Polyvalence et flexibilité;
- Capacité de travailler en équipe et bonne gestion du stress.

Début d'affichage : 17 novembre 2023 | Fin d'affichage : 1er décembre 2023

La priorité sera accordée aux membres de la Nation Huronne-Wendat.

Nous joindre

rh@hmpn.ca

418 847-0624 #6006

5 Place de la Rencontre, Wendake (Québec) G0A 4V0



