

## OFFRE D'EMPLOI

**Demande N°:** 10806

**Titre:** Agent, Expérience passager

**Supérieur:** Chef, Voix du passager

**Lieu de travail:** Siège social

**Statut:** Indéterminé, temps plein

**Groupe d'employés:** assujéti à la convention collective des employés administratifs, professionnels et du soutien administratif

**Échelle salariale:** Classe 6

**Date d'affichage :** 23 avril 2024

**Motif de l'affichage:** Remplacement de personnel

### SOMMAIRE

Relevant du Chef, Voix du passager, le titulaire est responsable de la réception, du traitement et du suivi relatifs à tous commentaires ou plaintes provenant de la clientèle (la voix du client) et des partenaires de la communauté aéroportuaire. En collaboration avec les départements concernés, il établit le contenu des messages, transmet les réponses appropriées et s'assure de leur distribution.

Il contribue ainsi à la vision de la vice-présidence, Services et opérations commerciales, qui a pour objectif de maximiser les revenus non-aéronautiques et d'offrir l'une des meilleures expériences client dans l'industrie aéroportuaire.

### RÔLE ET RESPONSABILITÉS

- Assure la réception, le traitement et le suivi des besoins, commentaires, plaintes ou demandes d'information ou de services provenant des passagers, des accompagnateurs et des partenaires de la communauté à l'intérieur du CRM.
- Communique avec les intervenants concernés pour des éléments de réponse.
- Effectue toutes les recherches d'éléments de réponses et assure le suivi auprès des passagers, accompagnateurs ou partenaires de la communauté.
- Effectue l'analyse des besoins, commentaires et plaintes; identifie les tendances, les causes et formule ses recommandations à son supérieur, de concert avec les intervenants concernés et assure les suivis requis auprès des divers intervenants internes et externes.
- Participe de la rédaction du Bilan mensuel (la voix du client, besoins, plaintes et commentaires).
- Travaille en collaboration avec son supérieur sur les gabarits de réponses afin d'offrir une expérience passager remarquable et distinctive.
- Est à l'affût de toute opportunité d'amélioration relative à l'expérience passager et collabore avec d'autres services pour la mise en œuvre de solutions durables.
- Reste à l'affût des nouveautés du CRM afin d'améliorer les moyens de communication et de la diffusion de l'information vers les publics cibles.
- Assure le respect de l'accord de service en place (SLA) afin de maintenir de bonnes relations avec nos clients.
- Participe au déploiement et aux tests des nouveaux modules du CRM afin de faire évoluer la solution chez ADM.
- Participe à des formations continues pour le perfectionnement des connaissances à maîtriser dans l'exécution des tâches quotidiennes et la transmission des informations aux passagers.
- Assure la veille et la garde des médias sociaux (selon l'horaire déterminé).
- Peut être appelé à se déplacer sur les différents sites, selon le besoin.

- Effectue toute autre tâche connexe.

## **EXIGENCES**

- Posséder un diplôme d'études collégial en administration ou tout autre domaine pertinent.
- Posséder de trois (3) à cinq (5) années d'expérience pertinente, dont une expérience reliée au service à la clientèle ou à l'expérience client en milieu commercial, opérationnel et/ou du transport.
- Posséder une expérience pertinente dans l'industrie du transport, du tourisme ou en entreprise de services.
- Expérience avec le logiciel Zendesk (ou un autre CRM comparable) un atout.
- Bilinguisme (oral et écrit)
- Maîtrise de la suite bureautique MS Office et d'outils informatisés spécialisés (« CRM » ou autres).
- Passer avec succès la cote d'enquête pour l'obtention du laissez-passer pour zones réglementées.
- Très bonne capacité rédactionnelle, en français et en anglais.
- Posséder de bonnes capacités d'analyse et un sens critique.
- Habileté à établir une bonne communication et de bonnes relations interpersonnelles dans un environnement multidisciplinaire et un contexte de service à la clientèle.
- Posséder et faire preuve d'une grande capacité d'organisation, de coordination et de suivi de dossier.
- Être proactif, autonome dans ses démarches.
- Avoir une approche centrée client

Ce concours est ouvert simultanément à l'interne et à l'externe; cependant, les candidatures provenant de l'interne seront traitées en priorité.

Nous vous remercions de l'intérêt porté envers ADM. Seules les candidatures sélectionnées seront contactées.