

Poste : Superviseur(e) temporaire – Expérience client #620

Vous détenez de solides compétences en service à la clientèle ainsi qu'en gestion de personnel? Notre équipe à l'Aéroport de Montréal est prête à vous accueillir afin de faire décoller votre carrière. Vous aurez l'opportunité de travailler avec une équipe de passionné(e)s qui ont à cœur la satisfaction de millions de voyageurs chaque année! #YUL

Tâches et responsabilités :

- Gérer une équipe de 10 ambassadeurs (ambassadrices) ou plus.
- Organiser les opérations quotidiennes.
- Veiller à la qualité et à l'excellence du service offert.
- Former et accompagner en continu les ambassadeurs (ambassadrices) afin d'améliorer constamment l'expérience client.
- Résoudre les situations problématiques et soutenir l'équipe aéroportuaire.
- Approuver les changements d'horaire.
- Préparer les rencontres hebdomadaires et assister la direction lors de celles-ci.
- Accueillir, orienter et informer les passagers de YUL.
- Effectuer les évaluations de performance des ambassadeurs (ambassadrices).
- Maintenir une communication verbale et écrite constante avec l'ensemble de l'équipe et la direction.
- Effectuer diverses tâches administratives (suivi des absences, suivi des rapports de quart, gestion des dossiers des employé(e)s, mise à jour des procédures, feuilles de temps, etc.).
- Apporter des ajustements à l'horaire au besoin.
- Participer au développement de projets.
- Répondre aux appels sur la ligne des superviseurs (superviseuses).
- Effectuer toute autre tâche connexe.

Si vous êtes prêt(e) à relever de nouveaux défis, nous voulons vous rencontrer!

Les avantages de ce poste :

- Horaire de travail à temps plein réparti sur 4 jours.
- Environnement de travail aéroportuaire stimulant.
- Accessible en transport en commun depuis Montréal grâce à la navette 747 disponible 24 heures sur 24.
- Assurance collective après 3 mois pour les postes de 4 jours par semaine et plus.
- Uniforme fourni.

Exigences :

- Minimum de 2 ans d'expérience en gestion d'équipe (performance, motivation, coaching, logistique, organisation du travail, etc.).
- Excellentes aptitudes en communication interpersonnelle.
- Disponibilité pour travailler sur des quarts de jour et de soir, du dimanche au samedi.
- Parfait bilinguisme français-anglais afin de communiquer efficacement avec une clientèle anglophone environ 50 % du temps.

Profil recherché :

- Faire preuve de leadership et être capable de mobiliser son équipe.
- Être un(e) joueur(euse) d'équipe qui mise sur les forces de ses collègues.
- Être empathique, accueillant(e) et souriant(e).
- Avoir une attitude positive dans la résolution de situations complexes.
- Présenter une apparence professionnelle soignée.
- Faire preuve de proactivité en matière de service à la clientèle et de travail d'équipe.

Salaire : 28 \$ de l'heure

Horaire : De jour et de soir, 37,5 heures par semaine, réparties sur 4 jours. Opérations entre 4 h et 22 h. Horaire en rotation tous les 2 mois.

Statut : Temporaire à long terme

Ce poste vous intéresse? Faites parvenir votre candidature à **Stéphanie Mercier** par courriel, en mentionnant pourquoi vous êtes le(la) candidat(e) idéal(e), à smercier@bedardressources.com.

Position: Temporary Customer Experience Supervisor #620

Do you have strong customer service and team management skills? Our team at Montréal Airport is ready to welcome you and help launch your career to new heights. You will have the opportunity to work alongside a passionate team dedicated to ensuring the satisfaction of millions of travelers every year! #YUL

Responsibilities:

- Manage a team of 10 or more Ambassadors.
- Organize daily operations.
- Ensure service quality and excellence.
- Provide ongoing training and coaching to Ambassadors to continuously improve the customer experience.
- Resolve challenging situations and support the airport operations team.
- Approve schedule changes.
- Prepare for and assist management during weekly meetings.
- Welcome, direct, and inform YUL passengers.
- Conduct performance evaluations for Ambassadors.
- Maintain consistent verbal and written communication with the entire team and management.
- Perform various administrative tasks (attendance tracking, shift report follow-up, employee file management, procedure updates, timesheets, etc.).
- Make schedule adjustments as needed.
- Participate in project development initiatives.
- Answer calls on the supervisors' phone line.
- Perform any other related duties.

If you are ready to take on new challenges, we would like to meet you!

Benefits:

- Full-time schedule condensed into 4 workdays.
- Dynamic airport work environment.
- Accessible by public transportation from Montréal, with the 747 shuttle available 24/7.
- Group insurance after 3 months for positions of 4 days per week or more.
- Uniform provided.

Requirements:

- Minimum of 2 years of experience in team management (performance management, motivation, coaching, logistics, work organization, etc.).
- Excellent interpersonal communication skills.
- Availability to work day and evening shifts between Sunday and Saturday.
- Fully bilingual in French and English to effectively communicate with English-speaking customers approximately 50% of the time.

Desired Profile:

- Demonstrated leadership skills and the ability to motivate a team.
- A team player who leverages the strengths of colleagues.
- Empathetic, welcoming, and friendly.
- Positive attitude when resolving challenging situations.
- Professional and polished appearance.
- Proactive approach to customer service and teamwork.

Salary: \$28.00 per hour

Schedule: Day and evening shifts, 37.5 hours per week, 4 days per week. Operations run between 4:00 a.m. and 10:00 p.m. Rotating schedule every 2 months.

Status: Long-term temporary position

Interested in this opportunity? Send your application to **Stéphanie Mercier** and include why you are the ideal candidate at smercier@bedardressources.com.

Not exactly what you're looking for? Visit www.bedardressources.com to explore all of our current job opportunities. Check back often—new positions are added every day!