

# G R O U P E C H

Titre du poste : **Gestionnaire de compte**

Statut du poste : Poste Permanent

Lieu : Place Bell – Laval, QC

Date d'Entrée en Fonction : 4 janvier 2022

## **Qui nous sommes**

Le Groupe CH est l'entreprise de sports et de divertissement par excellence au Québec. Que ce soit lors d'un match de hockey, d'un spectacle ou d'un festival, nous cherchons constamment à faire vivre à nos partisans et spectateurs des expériences uniques et mémorables. Notre succès est tributaire du talent de nos employés dont la passion nous permet chaque jour d'innover et de rehausser l'expérience des partisans et accroître la satisfaction de nos clients.

## **Raison d'être du poste**

Le Club de hockey Rocket de Laval est à la recherche d'un **gestionnaire de compte** ambitieux, motivé et bilingue pour la vente de billets de saison, abonnements partiels, forfaits de groupes, loges à la soirée. Axé sur le développement des affaires, le gestionnaire de compte sera responsable de solliciter au téléphone des clients potentiels, réaliser les opportunités de ventes qui lui seront confiées et mettre à jour les dossiers clients en utilisant le logiciel CRM de l'équipe.

L'emploi est un poste d'entrée pour ceux souhaitant faire carrière dans le milieu du sport et du divertissement. Le gestionnaire de compte occupera un horaire de travail à temps plein du lundi au vendredi, mais doit également être disponible lors de tous les matchs à domicile de la saison 2021-2022 du Club de hockey Rocket de Laval et lors des divers événements de réseautages et communautaires. La rémunération pour ce poste est composée d'un salaire de base ainsi que des commissions.

## **Vous serez reconnu pour**

- Développer une nouvelle clientèle dans toutes les catégories de produits dont vous serez responsable
- Contacter des clients ciblés pour des opportunités de vente de billets
- Effectuer entre 40 et 60 appels à froid par jour
- Recruter de nouveaux clients en mettant l'accent sur le réseautage et la prospection téléphonique
- Effectuer des appels de suivi et maintenir des relations d'affaires
- Prendre les appels entrants et convertir ces opportunités en la vente de billets
- Atteindre des objectifs de ventes quotidiens, hebdomadaires et mensuels
- Procéder annuellement au renouvellement des abonnements
- Établir des relations durables avec les clients
- Agir comme principal point de contact pour répondre aux demandes, interrogations et plaintes des clients
- Fournir un service exceptionnel dans toutes relations avec les clients existants et les clients potentiels.
- Rencontrer les clients lors des matchs à domicile
- Occuper le kiosque d'informations lors des matchs à domicile
- Visiter les clients à leurs sièges les jours des matchs
- Utiliser un logiciel de type CRM pour toutes entrées de données
- Tenir à jour des rapports et dossiers de ventes
- Veiller à coordonner ses activités avec la billetterie afin que toutes les commandes soient traitées et exécutées efficacement
- Collecter et gérer les comptes à recevoir de façon rigoureuse

## **Nous voulons vous rencontrer si vous avez les qualifications suivantes :**

- Posséder un diplôme d'études professionnels, collégiales ou universitaire en vente
- 1 à 2 années d'expérience en vente ou télémarketing
- Être bilingue (oral et écrit, Français et Anglais)
- Faire preuve d'une excellente communication verbale et écrite
- Être motivé, persévérant et axé sur les résultats
- Savoir travailler de façon structurée et avec autonomie

# G R O U P E C H

- Être courtois, bon communicateur et à l'écoute de la clientèle
- Avoir de l'entregent, une attitude positive, une personnalité énergique et de la confiance en ses capacités
- Démontrer un excellent soutien et esprit d'équipe et se conformer aux instructions administratives
- Maîtriser les outils informatiques de base de Microsoft Office
- Posséder de l'expérience avec un système de billetterie (atout)

Pour poser votre candidature, veuillez acheminer votre CV par courriel à [hr@groupech.ca](mailto:hr@groupech.ca) en écrivant le nom du poste dans l'objet du courriel.

## ***Nous célébrons la diversité***

*Au Groupe CH, nous favorisons une culture inclusive, visant l'embauche de personnes provenant de divers horizons et ayant des expériences variées.*

*Nous nous engageons à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion au sein de notre communauté.*

*Nous offrons un lieu de travail inclusif où les employés peuvent se démarquer et mettre à profit leur unicité et leurs talents pour innover et atteindre leur plein potentiel.*

*Toutes les candidatures seront étudiées, toutefois, seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.*

*\* L'usage du genre masculin a pour unique but d'alléger le texte.*

# G R O U P E C H

**Title:** Account Manager

**Employment Status:** Permanent Full-Time Position

**Location:** Place Bell – Laval, Qc

**Start date:** January 4, 2022

## **Who we are**

Groupe CH is Quebec's premier sports and entertainment organisation. From hockey games to shows or festivals, we are constantly seeking to provide our fans and audience with unique and memorable experiences. Our success depends on the talent of our employees, whose passion allows us to innovate and enhance the fan experience every day and increase customer satisfaction. Groupe CH offers flexibility and opportunities that make us the company of choice to showcase your uniqueness and talent.

## **Summary**

The Laval Rocket Hockey Club is looking for an ambitious, motivated and bilingual account manager for the sale of season tickets, partial season tickets, group packages and box seats. Focused on business development, the Account Manager will be responsible for soliciting potential clients by phone, completing sales opportunities and updating client files using the team's CRM software.

This is an entry-level position for those interested in a career in the sports and entertainment industry. The Account Manager will work a full-time schedule Monday to Friday but must also be available during all Laval Rocket Hockey Club home games of the 2021-2022 season and during various networking and community events. Compensation for this position consists of a base salary plus commissions.

## **You will**

- Develop new clientele in all product categories for which you will be responsible
- Contact targeted customers for ticket sales opportunities
- Make between 40 and 60 cold calls per day
- Recruit new customers with an emphasis on networking and cold calling
- Make follow-up calls and maintain business relationships
- Take inbound calls and convert these opportunities into ticket sales
- Achieve daily, weekly, and monthly sales targets
- Conduct annual subscription renewals
- Establish long-term relationships with customers
- Act as the primary point of contact for customer requests, inquiries and complaints
- Provide exceptional service in all relationships with existing and potential customers
- Meet with customers at home games
- Staff the information booth at home games
- Visit customers at their seats on game days
- Use CRM software for all data entry Maintain sales reports and records
- Coordinate with the ticket office to ensure that all orders are processed and fulfilled efficiently
- Collect and manage accounts receivable in an accurate manner

## **We want to meet you if you have the following qualifications:**

- Professional, college or university diploma in sales
- 1 to 2 years experience in sales or telemarketing
- Be bilingual (oral and written, French and English)
- Demonstrate excellent verbal and written communication skills
- Be motivated, perseverant and results-oriented
- Ability to work in a structured manner and with autonomy
- Be courteous, good communicator and customer oriented
- Interpersonal skills, positive attitude, energetic personality and confidence in abilities
- Demonstrate excellent support and team spirit and comply with administrative instructions
- Proficiency with basic Microsoft Office software tools
- Experience with a ticketing system (asset)

To apply, please send your resume by email to [hr@groupech.ca](mailto:hr@groupech.ca) and write the title of the position in the subject line.

***We celebrate diversity***

# G R O U P E C H

*At Groupe CH, we foster a culture of inclusion, with the objective of hiring individuals with a wide range of experiences and backgrounds.*

*We are strongly committed to promoting equity, diversity and inclusion within our community.*

*We provide an inclusive workplace where all employees can thrive and leverage their unicity and talent to innovate and to achieve their full potential.*

*All applications will be considered, however, only those candidates selected for an interview will be contacted.*