

La Corporation Nibiischii est à la recherche d'un·e **Superviseur.e – Opérations et expérience client** pour assurer la coordination, la fluidité et la qualité des opérations sur l'ensemble de ses sites.

Relevant directement de la direction générale, cette personne joue un rôle clé entre les gestionnaires de sites, les équipes de soutien et la direction afin d'assurer des opérations efficaces, des équipes bien encadrées et une expérience client cohérente et de qualité.

Nous recherchons une personne de terrain, organisée, proactive et orientée solutions, capable de coordonner plusieurs dossiers à la fois, de soutenir les équipes et de faire avancer les opérations dans un environnement dynamique.

Responsabilités principales

Leadership opérationnel

- Superviser les gestionnaires de sites et assurer leur encadrement;
- Participer au recrutement, à l'intégration et à la formation des équipes sous sa responsabilité;
- Veiller à ce que les équipes soient bien structurées, adéquatement outillées et en mesure de répondre aux besoins opérationnels;
- Soutenir les équipes dans la résolution de situations complexes.

Coordination des opérations

- Assurer la fluidité, la cohérence et l'efficacité des opérations entre les différents sites;
- Identifier, prioriser et coordonner les besoins opérationnels ayant un impact sur les équipes, les opérations ou l'expérience client;
- Contribuer à l'amélioration continue des pratiques et processus opérationnels.

Coordination inter-départements

- Agir comme principal point de liaison entre les sites, les équipes de soutien et la direction;
- Coordonner les interventions nécessitant l'implication d'autres fonctions, notamment la maintenance, l'entretien ménager, la logistique et l'approvisionnement;
- Assurer un suivi rigoureux des enjeux opérationnels jusqu'à leur résolution.

Expérience client

- Veiller au maintien d'un niveau élevé et cohérent de service à la clientèle sur l'ensemble des sites;
- Soutenir la gestion des plaintes, demandes complexes ou situations sensibles;
- Identifier les irritants récurrents affectant l'expérience client et contribuer à la mise en place de correctifs.

Profil recherché

Nous recherchons une personne reconnue pour son leadership terrain, son sens de l'organisation et sa capacité à faire avancer les choses.

Exigences :

- Minimum de 5 ans d'expérience en supervision opérationnelle, idéalement dans un environnement multi-sites, incluant l'encadrement d'équipes ou de responsables terrain;
- Excellente capacité de coordination, de priorisation et de résolution de problèmes;
- Leadership mobilisateur et approche terrain;
- Sens développé du service à la clientèle;
- Excellentes habiletés relationnelles et communicationnelles;
- Grande autonomie, jugement et esprit pratique;
- Capacité à évoluer dans un environnement dynamique où les priorités peuvent changer rapidement;
- Excellente maîtrise du français et capacité de communication en anglais.

Atouts :

- Expérience en tourisme, hôtellerie, plein air, récréotourisme ou environnement de services;
- Connaissance du contexte nordique ou autochtone.

Conditions de travail

- Poste permanent à temps plein;
- Horaire flexible selon les besoins opérationnels;
- Présence terrain active requise;
- Possibilité de résidence sur place selon les besoins opérationnels;
- Assurances collectives et régime de retraite selon les politiques en vigueur.

✉ Pour postuler : serviceclient@nibiischii.com / Sujet : Superviseur – Opérations et expérience client