

## Responsable du service à la clientèle

### CONTEXTE

La Corporation Nibiischii, organisation de la Nation crie de Mistissini, située dans un majestueux décor boréal, offre toute année des expériences touristiques qui mettent en valeur les ressources naturelles et la fierté, la générosité et la richesse culturelle du peuple cri. L'organisme est responsable de la gestion de la réserve faunique des lacs-Albanel-Mistassini-Waconichi, qui couvrent plus de 16 000 km<sup>2</sup> et dans lesquels on trouve des milliers de lacs ainsi que plusieurs rivières spectaculaires.

Grâce au soutien des partenaires du secteur touristique et autochtone, la Corporation travaille pour atteindre l'autonomie financière en développant et en diversifiant son offre pour les quatre saisons. Toutes les attractions et les excursions sont basées sur les principes d'une gestion saine et d'un développement responsable, axé sur la conservation de la faune et de la flore et la protection et mise en valeur de la culture crie.

### SOMMAIRE DU POSTE

La ou le responsable service client participe à la réalisation de la mission et au maintien d'une culture organisationnelle forte axée sur les valeurs de la Corporation Nibiischii. Relevant de la direction générale, et en étroite collaboration avec les membres de l'équipe, la personne titulaire du poste est responsable de l'ensemble des activités liées au service à la clientèle et à la coordination des bureaux d'accueil de Rupert et de Mistissini.

Elle est responsable du bon fonctionnement de son service (humain, administration, opération, communication). Elle assure l'amélioration continue de son service. À titre de responsable, elle participe à l'élaboration des orientations stratégiques et elle est engagée dans le développement organisationnel de la Corporation. Elle encadre les préposé.es à l'accueil et elle veille à les soutenir durant les périodes de pointe. Elle veille à la gestion du système de réservation et en assure le bon fonctionnement. Elle veille à la promotion de la Corporation Nibiischii en s'assurant de la qualité et de la pertinence des outils de communications.

### PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

#### Service à la clientèle

- Recevoir, informer, orienter et conseiller la clientèle sur les produits, les activités et les services offerts par la réserve faunique et la Corporation Nibiischii ;
- Supporter activement le rayonnement de la Corporation en pilotant des projets de développement: relation avec les parties prenantes, nouveaux clients et nouvelles gammes de produits.
- Recevoir et traiter les plaintes, les suggestions et les commentaires de la clientèle ;
- Veiller à ce que le matériel d'information et de promotion soit constamment disponible dans les présentoirs ;
- Répondre aux demandes de renseignements (téléphone, courrier électronique et réseaux sociaux) ;

#### Gestion du système de réservation :

- Gérer le système de réservation en assurant son bon fonctionnement et son amélioration continue ;
- Assurer la formation du personnel ainsi que le suivi de la formation sur le système de réservation ;

#### Communication

- Réaliser des sondages auprès de la clientèle et compiler certaines données et statistiques ;
- Contribuer à la mise à jour du site internet et la visibilité sur les médias sociaux ;

