

<b>Poste :</b>	<b>Spécialiste de l'expérience client</b>
<b>Division :</b>	Inscriptions
<b>Département :</b>	Expérience client
<b>Superviseur :</b>	Directeur de l'expérience client
<b>Rang :</b>	Membre du personnel
<b>Nombre de postes à combler :</b>	5
<b>Durée du mandat :</b>	Avril 2020 – Septembre 2020

### Candidatures acceptées par :

COURRIEL: [registration@otakuthon.com](mailto:registration@otakuthon.com)

Objet : Demande de candidature 2020 – Spécialiste de l'expérience client

### Description du poste :

#### RESPONSABILITÉS

- Répondre aux questions et traiter les plaintes des participants reçues par courriel dans les mois qui précèdent le festival.
- Assister aux séances de formation durant les rencontres du personnel et des bénévoles aux inscriptions ainsi qu'à toute autre séance de formation jugée nécessaire par le directeur de l'expérience client.
- Assister les directeurs des inscriptions et de l'expérience client dans la résolution de problèmes et de conflits rapportés à la station du service à la clientèle pendant le festival.
- Être responsable d'une station d'inscription spéciale lors du festival Otakuthon 2020 si nécessaire : service à la clientèle, ligne express, etc.

#### EXIGENCES

- S'exprimer couramment en français et en anglais, à l'écrit et à l'oral.
- Être à l'aise avec le service à la clientèle et pouvoir adapter sa démarche à une clientèle aux besoins variés.
- Être capable d'apprendre et de mémoriser divers renseignements pouvant aider à fournir un meilleur service : moyens d'accessibilité du Palais des congrès, fonctionnement des cartes d'accompagnement, preuves d'identité valides des autres provinces/pays, etc.
- Faire preuve de créativité et d'initiative pour trouver des solutions à des problèmes en tout genre.
- Avoir d'excellentes aptitudes en gestion du stress et en travail d'équipe, surtout lorsque confronté à des situations désagréables ou inattendues.
- Posséder un horaire flexible pendant les heures d'ouverture du festival.
- Être en mesure de travailler de façon indépendante selon certaines lignes directrices.

#### NOTES ADDITIONNELLES

Veuillez joindre votre C.V. à votre demande de candidature.

Si un membre du personnel d'Otakuthon a recommandé votre candidature, veuillez le préciser.

<b>Publié par :</b>	Marie-Soleil Carrier	<b>Date :</b>	Janvier 2020
---------------------	----------------------	---------------	--------------



<b>Title:</b>	<b>Customer Experience Specialist</b>
<b>Division:</b>	Registration
<b>Department:</b>	Customer Experience
<b>Supervisor:</b>	Customer Experience Director
<b>Rank:</b>	Staff
<b>Openings:</b>	5
<b>Term:</b>	April 2020 – September 2020

<b>Applications Accepted By:</b>
E-MAIL: <a href="mailto:registration@otakuthon.com">registration@otakuthon.com</a>
Subject Line: Application 2020 – Customer Experience Specialist

<b>Job Description:</b>
<b>RESPONSIBILITIES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Answer questions and process complaints from attendees received by e-mail prior to the convention.</li><li>● Attend training sessions for the Registration staff volunteers as well as any other training session deemed necessary by the Director of Customer Experience.</li><li>● Assist registration and customer experience Directors in resolving issues reported at the customer service station during the convention.</li></ul>
<b>REQUIREMENTS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Fluent in written and spoken French and English.</li><li>● Have experience in customer service and ability to adapt their approach to customers with various needs.</li><li>● Able to learn and memorize helpful information in order to provide a better service: venue’s accessibility measures, companion cards, valid proofs of identity in other provinces/countries, etc.</li><li>● Display creativity and initiative in finding solutions to problems of all kind.</li><li>● Have strong stress management, conflict resolution and teamwork skills, especially when faced with unpleasant or unexpected situations.</li><li>● Have a flexible schedule during the convention hours.</li><li>● Able to work independently within certain guidelines.</li></ul>
<b>ADDITIONAL NOTES</b> <p>Please attach your CV to your application. If you have a reference from an Otakuthon staff member, please specify.</p>

<b>Posted By:</b>	Marie-Soleil Carrier	<b>Date:</b>	January 2020
-------------------	----------------------	--------------	--------------