

# GESTIONNAIRE EXPÉRIENCE CLIENT ET NETTOYAGE DES CABINES

## AÉROPORT INTERNATIONAL JEAN-LESAGE DE QUÉBEC

Avjet est une équipe de passionnés d'aviation qui vise l'excellence tous les jours! Nous œuvrons dans les services au sol et carburant aviation et servons plus de 120 compagnies aériennes et exploitants d'aéronefs dans 60 aéroports du Québec, de l'Ontario, des Maritimes et de Terre-Neuve-et-Labrador.

Vous aurez l'occasion d'évoluer au sein d'une entreprise qui cultive l'engagement, le plaisir de travailler ensemble et la fierté. Nous vous aiderons à progresser et à mettre vos compétences à contribution d'une entreprise qui se distingue grâce à des valeurs humaines.

### RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Relevant du Directeur des Opérations, le gestionnaire expérience client et nettoyage des cabines est responsable d'assurer une saine gestion des équipes de ces départements et d'assurer le bon déroulement des opérations. En haute saison (hiver), il sera responsable d'équipes d'environ 100 employés, pour lesquelles il aura l'assistance de plusieurs superviseurs. Voici un sommaire des tâches liées au poste :

- Assurer une saine gestion des équipes des départements de l'expérience client et du nettoyage des cabines (incluant la gestion disciplinaire, planification des horaires et respect des budgets des équipes)
- Planifier et participer à la planification des effectifs nécessaires au bon fonctionnement des opérations
- Participer au recrutement des employés opérationnels en collaboration avec le département RH
- Assurer la qualification, le maintien des formations ainsi que le développement professionnel de l'équipe
- Accompagner et encadrer les superviseurs dans la gestion des opérations
- Assurer la conformité et le respect des politiques internes ainsi que celles de nos clients.
- Identifier et réduire les risques opérationnels en mettant en place des mesures correctives
- Entretenir de bonne relation avec les clients et les partenaires de l'entreprise
- Assurer la qualité du service rendu aux passagers
- Toute autre tâche connexe

### EXIGENCES

- Minimum de 3 ans d'expérience en gestion de personnel
- Minimum de 5 ans d'expérience dans le service à la clientèle
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais, autant à l'oral qu'à l'écrit
- Maîtrise de la suite Office (Excel, Word et PowerPoint)
- Expérience dans le domaine aéroportuaire (un atout)

### COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Capacité à travailler en équipe
- Habilités communicationnelles et interpersonnelles
- Capacité à mobiliser une équipe et maintenir une ambiance positive
- Sens du jugement et professionnalisme
- Grande rigueur et excellent sens de l'organisation
- Capacité à travailler sous pression

### AVANTAGES SOCIAUX

- Assurances collectives complètes
- Horaire variable et flexible
- Formation continue
- Service de télémédecine (Dialogue)
- Programme d'aide aux employés et à la famille

**ENVOYEZ-NOUS UNE LETTRE DE PRÉSENTATION ET VOTRE CV AU RH@AVJET.CA**  
**JOIGNEZ-VOUS À NOTRE ÉQUIPE AVJET/TSAS!**