

JOB DESCRIPTION

CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATIONS SUPERVISOR

Usage of the masculine form throughout the document is for convenience only, and refers to women and men alike.

IDENTIFICATION :

- 1. Organisation :**
City of Campbellton
- 2. Department:**
Restigouche River Experience Centre (RREC)
- 3. Job Title :**
Customer Service and Communications Supervisor
- 4. Job Status :**
1-year Contract
- 5. Immediat Supervisor :**
RREC Director
- 6. Last Date Revised :**
March 4, 2017

RESPONSIBILITIES :

Under the supervision of the Centre's Director, the Customer Service and Communications Supervisor is responsible for ensuring that the reception and customer service is of the highest quality. He oversees customer service agents. He is involved in the development of communication/promotion strategies to increase the visibility of the Restigouche River Experience Centre and is responsible for the implementation of these strategies.

DESCRIPTION DE POSTE

SUPERVISEUR DU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATIONS

Le masculin est utilisé dans le présent document uniquement pour alléger le texte et il désigne autant les femmes que les hommes.

IDENTIFICATION :

- 1. Organisme :**
Ville de Campbellton
- 2. Service**
Centre d'expérience de la rivière Restigouche (CERR)
- 3. Titre de l'emploi :**
Superviseur du service à la clientèle et des communications
- 4. Statut de l'emploi :**
Contrat d'un an
- 5. Superviseur immédiat :**
Directeur du CERR
- 6. Date de la dernière révision :**
Le 4 mars 2017

RESPONSABILITÉS :

Sous la supervision de la direction générale du Centre, le superviseur du service à la clientèle et des communications est responsable de s'assurer que l'accueil et le service-client sont de qualité supérieure. Il supervise les agents au service à la clientèle. Il participe à l'élaboration des stratégies de communication/promotion visant à augmenter la visibilité du Centre d'expérience de la rivière Restigouche et est responsable de la mise en œuvre de celles-ci.

**TASKS:**

- Organize, supervise and ensure the proper functioning of the reception team;
- Ensure quality and professional customer service delivery;
- Manage complaints related to customer service;
- Supervise the boutique and the sales;
- Co-manage the interpretation team with the Experiential Tourism Coordinator;
- Perform customer service, interpretation and/or sales as required;
- Develop promotional tools for the Centre;
- Update the content of the website;
- Develop content to be disseminated on social media and animate them daily;
- Create visual material for website and other communications;
- Stay abreast of trends in social media;
- Monitor and analyze the performance of the communication/promotion strategy and suggest areas for improvement;
- Ensure the collection of information and the management of mass mailings, newsletters, etc.;
- Maintain the media list for the Centre;
- Ensure and coordinate the holding of information kiosks at events;
- Insure follow ups are made with other members of the management team;
- Perform other related duties.

QUALIFICATIONS AND SKILLS :

- Grade 12 certificate or equivalent
- Post-secondary training in Communications, Marketing or other related field

TÂCHES :

- Organiser, superviser et assurer le bon fonctionnement de l'équipe de service à la clientèle;
- Assurer une livraison du service à la clientèle de qualité et professionnelle;
- Gérer les plaintes reliées au service à la clientèle;
- Superviser la boutique et les ventes;
- Co-gérer l'équipe d'interprétation avec le Coordonnateur du tourisme expérientiel;
- Effectuer des tâches de service à la clientèle, d'interprétation et/ou de vente lorsque nécessaire;
- Développer des outils promotionnels pour le Centre;
- Effectuer les mises à jour du contenu du site internet;
- Développer du contenu à diffuser sur les média sociaux et animer quotidiennement ces derniers;
- Créer du matériel visuel pour le site Web et autres communications;
- Demeurer à l'affut des tendances relatives aux médias sociaux;
- Suivre et analyser la performance de la stratégie de communication/promotion et proposer des pistes d'amélioration;
- Assurer les collectes d'information et la gestion des envois de masse, infolettres, etc.;
- Tenir à jour la liste des médias pour le Centre;
- Assurer et coordonner la tenue de kiosques d'information lors d'évènements;
- Assurer les suivis avec les autres membres de l'équipe de gestion;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES :

- Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- Formation post-secondaire en communications, marketing ou autre domaine connexe



- Successful security background check
- Valid driver's license
- Advanced computer skills (including editing and graphics softwares)
- Knowledge of web platform and social media management;
- Very good knowledge of English and French, spoken and written
- Rigor, attention to detail
- Experience in managing employees
- Ability to work independently
- Good organizational and priority management skills
- Enjoys teamwork
- Resourceful, motivated and dynamic
- Superior customer service skills
- Excellent oral and written communication skills
- Professional appearance and attitude
- Réussite de la vérification des antécédents criminels
- Permis de conduire valide
- Habiletés informatiques avancées (incluant logiciels d'édition et de graphisme)
- Connaissances en gestion de plateforme Web et de média sociaux;
- Très bonne maîtrise de l'anglais et du français, parlés et écrits
- Rigueur, souci du détail
- Expérience en gestion de personnel
- Capable de travailler de façon autonome
- Bon sens de l'organisation et gestion des priorités
- Aime le travail d'équipe
- Débrouillard, motivé et dynamique
- Habiletés de service à la clientèle supérieures
- Excellentes aptitudes à la communication orale et écrite
- Apparence et attitude professionnelle

HOURS OF WORK AND REMUNERATION:

- Day work – between 7 a.m. and 11 p.m.
- Week and weekend work
- \$17.00/h
- 35h/week
- Some availability for overtime work is required

WORK ENVIRONMENT:

- Indoor
- Tourism Centre

HEURES DE TRAVAIL ET RÉMUNÉRATION:

- Travail de jour – entre 7h et 23h
- Travail sur semaine et fin de semaine
- 17,00\$/h
- 35h/semaine
- Une certaine disponibilité pour le travail en temps supplémentaire est requise

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL :

- Intérieur
- Centre touristique



PHYSICAL REQUIREMENTS:

- Work in a standing and sitting position
- Walking
- Ability to lift and carry objects weighing 30 pounds (13.61kg) or less
- Ability to climb and descend stairs

EXIGENCES PHYSIQUES :

- Travail en position debout et assise
- Marche
- Capacité à lever et transporter des objets de 30 lbs (13.61kg) et moins
- Capacité à monter et descendre un escalier