

Description de poste – Directeur(trice) de l’expérience client

Sommaire du poste

Le ou la directeur(trice) de l’expérience client est responsable de l’ensemble du parcours client au sein de la boutique. Son rôle consiste à assurer une expérience d’achat et de service exceptionnelle, à développer la fidélisation de la clientèle et à soutenir la croissance des ventes en coordonnant les équipes de vente, de service et d’accueil.

Principales responsabilités

Expérience client

- Développer, mettre en œuvre et maintenir les standards d’expérience client de la boutique.
- Assurer un accueil chaleureux, professionnel et personnalisé à tous les clients.
- Analyser le parcours client et proposer des améliorations continues.

Leadership et gestion d’équipe

- Superviser, encadrer et mobiliser les équipes de première ligne.
- Participer au recrutement, à l’intégration et à la formation des employés.

Développement des ventes

- Contribuer à l’atteinte des objectifs de ventes et de rentabilité.
- Participer à la planification des promotions, événements et activités de la boutique.

Gestion des opérations

- Veiller à la fluidité des opérations quotidiennes liées au service à la clientèle.
- Collaborer à la gestion des inventaires et à la présentation visuelle de la boutique.

Développement de la communauté cycliste

- Participer à l’organisation d’événements, sorties de groupe et activités promotionnelles avec la communauté locale.

Qualifications requises

- Minimum de 5 ans d'expérience en service à la clientèle, vente au détail ou gestion d'équipe.
- Expérience en commerce de détail spécialisé, dans le domaine du sport ou du vélo (atout important).
- Expérience en gestion événementielle (atout important)
- Excellente maîtrise du français et bonne connaissance de l'anglais.

Compétences recherchées

Compétences techniques

- Gestion de la relation client (CRM).
- Gestion des opérations de vente au détail.
- Maîtrise des outils informatiques et des logiciels de point de vente.

Compétences comportementales

- Leadership mobilisateur.
- Orientation client marquée.
- Excellentes habiletés de communication.
- Sens de l'organisation et des priorités.
- Capacité à résoudre des problèmes et à gérer les conflits.
- Esprit d'équipe et collaboration.
- Passion pour le sport, le vélo et les activités de plein air.

Conditions de travail

- Poste permanent à temps plein.
- Horaire flexible incluant soirs et fins de semaine.
- Participation aux événements cyclistes et activités promotionnelles.
- Rabais employés sur les produits et services.

Profil idéal

Passionné(e) par le vélo et le service à la clientèle, le ou la titulaire du poste est reconnu(e) pour sa capacité à créer des expériences mémorables, à mobiliser une équipe performante et à transformer chaque visite en boutique en une relation durable avec le client.