Responsable Expérience Client et Vol de Convoyage/ Customer Experience & Ferry Flight Manager

Airbus Canada Limited Partnership

Région de Montréal (Québec), Canada

Temps plein · Permanent · Hybride

Publié le 16 octobre 2026 · JR10448529

Aperçu du poste

Vous avez une expérience client, avez évolué dans des environnements industriels ou aéronautiques complexes et souhaitez progresser et développer de nouvelles compétences ? Alors ce post est pour vous !

A220 est à la recherche d'un

Responsable de l’expérience client et du transport, chargé de veiller à ce que les clients d’Airbus bénéficient d’un service et d’une hospitalité supérieurs pendant leur séjour à Mirabel, de la livraison de l’avion au vol de transport inclus.

Vous serez responsable de toutes les activités menant au départ efficace et réussi d'un avion nouvellement livré à la destination finale du client.

L’organisation de l’équipe est établie de manière à promouvoir une collaboration interfonctionnelle autonome, un soutien mutuel et un apprentissage collectif.

En tant que gestionnaire de vol d’expérience client et de transport, votre rôle sera d’offrir un service à la clientèle exceptionnel lors du transfert d’aéronefs et de gérer la bonne exécution des départs de vols de transport à partir de Mirabel.

Vous agirez comme la liaison principale entre les opérations et les clients pour assurer une expérience de livraison impeccable.

Lieu et milieu de travail

Le programme d’avions commerciaux A220 est situé à Mirabel, dans la région métropolitaine de Montréal, près de la ville animée de Montréal. Connu pour son environnement paisible et sûr, la région offre une qualité de vie élevée aux jeunes professionnels ou aux professionnels expérimentés, ainsi qu'aux familles, équilibrant parfaitement les opportunités de carrière et les activités de plein air, ce qui en fait un endroit vraiment spécial pour vivre.

Rémunération et avantages

- Rémunération et avantages financiers. Salaire concurrentiel, prime annuelle, assurance collective, régime de retraite et régime d’achat d’actions.
- Équilibre travail/vie personnelle : Une politique de travail hybride (selon les besoins opérationnels), une cafétéria sur place, une politique de congés hautement compétitive.
- Bien-être / santé : Programme d’aide aux employés (PAE), programme de rabais, service médical sur place, accès à un service de navette publique entre Laval (métro Montmorency) et Mirabel et application de covoiturage.

- Perfectionnement. Possibilités de progression, accès à plus de 10 000 cours en ligne, certifications, programmes de développement accéléré et mobilité nationale et internationale.

Airbus facilite le travail et la collaboration. L’entreprise privilégie des modalités souples lorsque les activités le permettent afin d’encourager l’innovation.

Responsabilités

Responsable Expérience Client

- Assurer la liaison avec les clients bien avant la livraison des avions pour toutes les questions liées au voyage et à l'hébergement (y compris les réservations d'hôtel et de location de voiture).
- Établit les autorisations d'accès au site avec les services de sécurité pour assurer un processus fluide et efficace d'accueil des clients et des visiteurs. Compile et transmet l’avis d’arrivée du client à tous les services concernés d’Airbus Mirabel.
- Prépare et transmet en temps opportun la fiche d'information sur la livraison (DIF) aux clients et aux organisations internes.
- Prépare et organise l'accès à l'ordinateur / Wi-Fi des clients ainsi que tous les services requis pendant leur séjour au centre de livraison.
- Assiste à la réunion de bienvenue du client le premier jour de la livraison et continue d’accueillir l’équipe du client sur place jusqu’au départ final du vol de transport.
- Planifiez et coordonnez les déjeuners des clients selon le calendrier de livraison hebdomadaire.
- Gère les réservations de restaurants en plein air, distribue les invitations à des dîners de livraison aux clients et aux parties prenantes internes et organise la logistique de transport.
- Soutient la cérémonie de transfert de propriété.
- Soutient l'organisation et la coordination d'événements spéciaux pour les visiteurs et les clients VIP.

Gestionnaire de convois

- Accepte avec le client/opérateur tous les détails requis par Airbus pour préparer le départ du vol en ferry.
- Collecte et stocke en toute sécurité les données personnelles et les identifiants officiels des clients dans EasyStay, garantissant le respect des normes de confidentialité et des procédures internes.
- Organiser une réunion de vol de transport avec le client/exploitant et tous les services Airbus requis dès le début des vérifications au sol pour organiser le départ et le plan de vol ultérieur. En cas de retard dans le départ, faites un suivi auprès de toutes les organisations concernées et coordonnez avec elles les nouveaux créneaux de départ.
- Coordonne la restauration à bord (traiteur), le ravitaillement, la maintenance des avions et le retour en arrière pour le départ avec tous les services impliqués, à temps.
- Répond aux besoins en carburant du client pour le départ.
- Assure la fourniture de restauration, de rafraîchissements et de fournitures essentielles pour le transport des vols, en veillant à ce que tous les articles soient soumis à un contrôle de sécurité obligatoire.
- Au moment du vol de traversier prévu, préparer la déclaration générale et le manifeste des passagers, du fret et de l'avion, et assurer le contrôle rapide des passeports et des visas des membres d'équipage et des passagers, selon le cas.
- Diffuse des messages de départ de l'avion aux organisations internes et externes après le départ et fournit un service de garde jusqu'au décollage.

Qualifications et profil

Expérience et formation requises

- Formation requise: Baccalauréat en aviation, hôtellerie, communications, administration des affaires ou dans un domaine connexe.

Expérience requise :

- 6 à 8 ans d’expérience dans un environnement orienté service à la clientèle.
- Excellentes compétences en service à la clientèle.
- Expérience démontrée de travail dans une équipe qui évolue à un rythme soutenu.
- Frais de déplacement requis : 5% (national et international).

Compétences requises

Requis:

- Capacité démontrée à travailler dans une équipe qui évolue à un rythme soutenu.
- Flexibilité et adaptabilité aux changements de calendrier.
- Forte capacité à travailler dans un environnement international et multiculturel.

Compétences en communication

- Requis : Maîtrise du français et de l’anglais, à l’oral et à l’écrit.

La maîtrise de l’anglais est requise pour échanger avec les entités Airbus, les fournisseurs et les clients à l’international dans le secteur aéronautique.

Si nécessaire - Voyage

Ce poste peut impliquer des voyages d'affaires (dans le monde entier).

Voyage requis : Déplacements occasionnels [au Canada] et à l'étranger.Ce poste comprend des déplacements fréquents pour affaires et, par conséquent, vous devez être en mesure de voyager en conséquence.Voyage requis : · 5 % de déplacements intérieurs et internationaux.Possibilité de garde pendant les fins de semaine et/ou les périodes de vacances.

Le poste demande de reconnaître les risques de conformité et d’agir avec intégrité. Airbus considère ces exigences comme essentielles à sa réussite, à sa réputation et à sa croissance durable.

Même si votre profil ne correspond pas à 100 % des critères, Airbus propose de vous aider à trouver un poste adapté à vos compétences et à vos aspirations.

Ajoutez une nouvelle dimension à votre carrière en soumettant votre candidature en ligne dès maintenant !

Version anglaise de l’annonce, reformulée en français

Aperçu du poste

Vous avez une expérience client, vous avez travaillé dans des environnements industriels ou aérospatiaux complexes, et vous souhaitez progresser et développer de nouvelles compétences ? Alors ce travail est pour vous!

Le programme d'avions commerciaux A220 recherche un gestionnaire de l'expérience client et du ferry chargé de veiller à ce que les clients d'Airbus bénéficient d'un service et d'une hospitalité de qualité lorsqu'ils sont à Mirabel au moment de la livraison des avions jusqu'au vol du ferry.

Vous serez responsable de tous les types d'activités menant à un départ de vol efficace et réussi d'un avion nouvellement livré au client de Mirabel à sa destination finale.

L’équipe travaille de façon autonome et transversale. Ses membres s’entraident et apprennent ensemble.

Votre rôle en tant que Customer Experience & Ferry Manager sera de favoriser l’hospitalité exceptionnelle des clients lors des transferts d’avions et de gérer l’exécution transparente des départs de ferry depuis Mirabel. Vous agirez comme la liaison clé entre les opérations et le client pour assurer une expérience de livraison sans faille.

Lieu et milieu de travail

Le programme d’avions commerciaux A220 a son siège social à Mirabel, dans la grande région de Montréal, où la ville animée de Montréal est à deux pas. Connue pour son environnement paisible et sûr, la région offre une qualité de vie élevée aux professionnels et aux familles plus jeunes ou expérimentés, équilibrant parfaitement les opportunités de carrière et les activités de plein air qui en font un endroit vraiment spécial pour appeler à la maison.

Rémunération et avantages

- Equilibre travail / vie personnelle : une politique de travail hybride (basée sur les besoins opérationnels), des cafétérias sur place et une politique de vacances hautement compétitive.
- Bien-être/Santé : Programme d’aide aux employés (PAE), Programme de rabais, Service médical sur place, accès à un service de navette publique entre Laval (métro Montmorency) et Mirabel, et une application de covoiturage.

Responsabilités

Customer Experience Manager

- Assurer la liaison avec les clients bien avant la livraison des avions sur toutes les questions liées aux plans de voyage et d'hébergement (y compris les réservations d'hôtel et de voiture de location).
- Établit les autorisations de site avec des fonctions de sécurité pour un processus d'enregistrement efficace et fluide du client / visiteur. Compile et envoie la notification d'arrivée du client à tous les services concernés au sein d'Airbus Mirabel.
- Prépare et envoie en temps opportun la fiche d'information sur la livraison (FID) aux clients et aux organisations internes.
- Prépare et organise l'accès informatique / wifi des clients et tous les services requis pendant le séjour des clients au centre de livraison.
- Assister à la rencontre d’accueil du client le jour 1 de la livraison et accompagner son équipe sur place jusqu’au départ du vol de convoyage.
- Planifier et coordonner les repas des clients selon le calendrier de livraison hebdomadaire.
- Gère les réservations de restaurants externes, distribue les invitations à des dîners de livraison aux clients et aux parties prenantes internes, et organise la logistique de transport.
- Soutient le transfert de la célébration de titre.
- Soutient l'organisation et la coordination d'événements spéciaux pour les visiteurs / clients VIP.

Ferry Flight Manager

- Organiser avec le client/opérateur tous les détails requis par Airbus pour préparer le départ du vol de ferry.
- Collecte et enregistre en toute sécurité les données personnelles des clients et l'identification délivrée par le gouvernement dans EasyStay, garantissant le respect des normes de confidentialité et des procédures internes.
- Organiser une réunion de vol avec le client/exploitant et tous les services Airbus requis au début des vérifications au sol du client pour organiser le départ du vol de ferry et l'itinéraire de vol ultérieur. En cas de retard de départ, assure le flux d'informations vers toutes les organisations concernées et coordonne les nouveaux créneaux de départ avec elles.

- Coordonne la restauration, le ravitaillement, l'entretien des avions et les retours en arrière pour le départ avec tous les départements concernés en temps opportun.
- Prend en charge les exigences de ravitaillement des clients pour le départ.
- Fournitures de restauration, de rafraîchissements et de fournitures essentielles pour les vols de ferry, en veillant à ce que tous les articles soient soumis à un contrôle de sécurité obligatoire.
- Au moment du vol de traversier prévu, prépare la déclaration générale, le manifeste des passagers, du fret et de l'aéronef et assure le contrôle des passeports et des visas de l'équipage et des passagers en temps opportun, le cas échéant.
- Diffuse les messages de départ de l'aéronef aux organisations internes et externes après le départ de l'avion et fournit des services de réserve jusqu'au décollage.

Qualifications et profil

Expérience et formation qualifiées

- Études: Baccalauréat en aviation, hôtellerie, communications, administration des affaires ou dans un domaine connexe.
- 6 à 8 ans d’expérience dans un environnement orienté client.
- Expérience de travail dans un environnement d'équipe à haute cadence.
- Voyage requis: 5% domestique et international

Qualified Skills

Connaissances, compétences et capacités démontrées

- Capacité démontrée de travailler au sein d’une équipe à haute cadence.
- Forte aptitude à travailler dans un environnement international et culturellement diversifié.

Communication Skills

- Requis: Maîtrise du français et de l'anglais parlé et écrit.

Voyage requis: 5% domestique et international.

Possibilité de service de garde pendant les week-ends et/ou les vacances.

Airbus propose un accompagnement personnalisé pour votre développement, même si votre profil ne répond pas à 100 % des critères.

Airbus invite les personnes intéressées à postuler en ligne.

Entité juridique

Airbus Canada Limited Partnership

Type de contrat

Permanent

Niveau d’expérience

Professionnel

Famille d’emplois

Management de programmes et de projets <JF-PP-PM>

La soumission d’un CV ou d’une candidature autorise Airbus à utiliser et à conserver les renseignements de la personne pour le suivi de sa candidature ou d’un emploi futur. Airbus est le seul utilisateur de ces renseignements.

Airbus favorise un milieu de travail inclusif et diversifié. L’entreprise accueille les candidatures sans distinction de milieu social ou culturel, d’âge, de sexe, de handicap, d’orientation sexuelle ou de croyances religieuses.

Airbus applique l’égalité des chances et ne demande aucun paiement pendant le recrutement. L’entreprise invite à signaler toute usurpation de son identité.