Coordinateur.trice de l'expérience client/Customer Experience Coordinator

Airbus Canada Limited Partnership

Région de Montréal (Québec), Canada

Temps plein · Permanent · Hybride

Publié le 16 octobre 2026 · JR10448562

Aperçu du poste

Vous avez de l’expérience dans l’aviation et souhaitez développer et développer de nouvelles compétences ? Ce post est pour vous !

Le Programme A220 Avions commerciaux est à la recherche d’un coordonnateur de l’expérience client pour se joindre à notre équipe de livraison d’aéronefs basée à Mirabel, Québec, Canada.

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

Votre rôle en tant que coordonnateur de l’expérience client sera de diriger la relation client en tant que principal point de contact pour Airbus Canada, et avec les différents niveaux de gestion des organisations d’Airbus Canada et de l’équipe client.

Lieu et milieu de travail

Le programme d’avions commerciaux A220 est situé à Mirabel, dans la région métropolitaine de Montréal, à deux pas 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, 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

Superviser les opérations quotidiennes du salon dans le centre de livraison, en veillant à ce que les zones clients, les stations de rafraîchissement et les coins snack restent entièrement approvisionnés, propres et accueillants.

Effectuer des inspections hebdomadaires du site et des représentants des clients pour vérifier les normes des installations, répondre aux besoins opérationnels et vérifier les niveaux de stock.

Coordonner les arrangements du déjeuner quotidien, gérer le plan de la salle à manger et accueillir les invités pendant le service du dîner.

Collaborez avec le gestionnaire de l'expérience client (CEM) pour accueillir et guider les clients vers les emplacements assignés sur le site.

Coordonner les cadeaux de clôture et gérer la logistique de mise en place pour les toasts de célébration du client.

Préparer et organiser l'affectation des bureaux des clients, la configuration Pixel et tous les services requis pendant leur séjour au centre de livraison.

Fournir des services de restauration, des rafraîchissements et des fournitures essentielles pour tous les vols d'acceptation de la clientèle (CAF).

Coordonner le processus d'intégration complet pour les nouveaux clients permanents sur place, y compris les arrangements d'espace de travail (moniteur et matériel informatique), la distribution d'EPI, la livraison de matériel d'accueil, les permis de stationnement, les badges d'accès, les clés et les visites des installations.

Suivez les dates d'expiration des badges des clients et coordonnez leur renouvellement en temps opportun pour assurer un accès ininterrompu.

Participer à la réception lors des visites de sites pour les clients potentiels, les entités gouvernementales et les délégations VIP.

Gérer la logistique opérationnelle pour les visites internes et les ateliers d'équipe, la configuration des salles, la restauration, les bureaux temporaires et l'attribution des badges.

Maintenir et mettre à jour les principaux outils d'intégration des clients chaque année, y compris le guide « Planifiez votre séjour » et le réseau de fournisseurs locaux sélectionnés (annuaires de restaurants, hôtels, etc.).

Sélectionnez et organisez chaque mois la liste des divertissements locaux pour les invités.

Informer les partenaires de nettoyage GDI des activités prévues le week-end pour aligner les calendriers d'entretien des installations.

Gestion des installations, inventaire et opérations numériques :

Gérez les configurations logicielles d'affichage dynamique, téléchargez les médias d'entreprise et les menus quotidiens pour les clients.

Maintenir l'environnement quotidien des installations, y compris la configuration audiovisuelle du hall d'entrée et l'entretien des espaces communs.

Créez des tickets pour les problèmes d'installation ou de TI liés au client en les signalant aux représentants du service à la clientèle.

Effectuer des inspections de sécurité de routine dans les zones désignées et surveiller les points de dépôt des colis entrants.

Commandez et gérez l'inventaire des salons clients, des salles de pause d'entreprise et des coins café par l'intermédiaire de fournisseurs d'entreprise approuvés.

Tenir à jour les dossiers logistiques, les formulaires de suivi des stocks et les fournitures de livraison.

Effectuer des tâches administratives après la livraison, y compris la mise à jour des médias et la réinitialisation de l'affichage numérique.

Superviser les commandes de travaux d'entretien, le réservoir de carburant et l'immatriculation annuelle des fourgonnettes et des voitures de golf.

Agir comme point de contact principal pour le courrier client entrant et les livraisons par messagerie.

Achats et administration des ordres de travail :

Entrer et suivre les ordres de travaux de maintenance des installations dans les systèmes de surveillance internes.

Utilisez les systèmes d'achat de l'entreprise pour traiter les commandes récurrentes et ponctuelles et aider au suivi budgétaire des centres de coûts.

Traiter les notes de facturation des fournisseurs et des dépenses d'entreprise dans Concur.

Qualifications et profil

Expérience et formation requises

- Études requises : Diplôme d'études secondaires (DES).
- Diplôme d'études collégiales (DEC) ou baccalauréat en gestion hôtelière, en administration des affaires ou dans un domaine connexe.
- Expérience requise: Au moins 5 ans d'expérience dans un environnement de service à la clientèle, d'hébergement d'entreprise ou administratif.
- Expérience: Expérience préalable en soutien administratif ou en gestion d'installations dans un environnement VIP, exécutif ou aérien.
- Voyage requis : 0%.

Compétences qualifiées

- Connaissances et capacités : Expérience dans la gestion du suivi des stocks, la coordination des feuilles de calcul et la gestion des flux de travail d'approvisionnement de base. Capacité proactive à résoudre des problèmes avec une grande préoccupation pour les protocoles de service à la clientèle.
- Compétences en communication : compétences avancées en communication verbale et écrite en français et en anglais, avec une capacité éprouvée à interagir professionnellement avec des fournisseurs tiers et des clients d'entreprises internationales.
- Systèmes techniques : Excellente maîtrise des outils de la suite Google (Docs, Sheets, Drive, Calendar).

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.

Voyages requis : · 5 % de voyages intérieurs et internationaux.

Possibilité de garde pendant les week-ends et / ou les jours fériés.

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.

Airbus invite les personnes intéressées à postuler en ligne.

Version anglaise de l'annonce, reformulée en français

Aperçu du poste

Vous avez de l'expérience en aéronautique et vous souhaitez développer de nouvelles compétences ? Cette position est pour vous!

Le Programme A220 Avions commerciaux est à la recherche d'un coordonnateur de l'expérience client pour se joindre à notre équipe de livraison d'aéronefs basée à Mirabel (Québec, Canada).

Notre structure d'équipe est mise en place pour promouvoir une collaboration interfonctionnelle et autonome - en se soutenant mutuellement et en apprenant collectivement.

Dans le cadre de vos fonctions de coordonnateur de l’expérience client, vous gérerez les relations avec les clients en tant que principal point de contact pour Airbus Canada, en interfaçant divers niveaux de gestion au sein d’Airbus Canada ainsi que des organisations clientes.

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, des cafétérias sur place et une politique de vacances très 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

Hospitalité et hébergement client :

Superviser les opérations quotidiennes du salon dans le centre de livraison, en veillant à ce que les espaces clients, les stations de rafraîchissement et les installations de collation restent entièrement approvisionnés, propres et accueillants.

Effectuer des inspections hebdomadaires des locaux des représentants des clients pour vérifier les normes des installations, répondre aux besoins opérationnels et vérifier les niveaux de stock.

Coordonner les dispositions du déjeuner quotidien, gérer les tableaux de salle à manger et accueillir les clients pendant les services de déjeuner.

Collaborez avec le Customer Experience Manager (CEM) pour accueillir et guider les clients vers les sites assignés sur site.

Coordonner la clôture des cadeaux et gérer la logistique de configuration pour les toasts des clients de célébration.

Préparer et organiser l'affectation du bureau des clients, la configuration de Pixel et tous les services requis pendant le séjour des clients au centre de livraison.

Coordonner le processus d’intégration complet pour les nouveaux clients permanents sur site, y compris la configuration de l’espace de travail (procurer des moniteurs et des équipements informatiques), la distribution des EPI, le matériel d’accueil, les permis de stationnement, les badges d’accès, les clés et les visites des installations.

Surveiller les dates d'expiration des badges clients et coordonner les renouvellements en temps opportun pour assurer un accès ininterrompu.

Aider à l'hébergement des visites de sites pour les clients potentiels, les entités gouvernementales et les délégations VIP.

Gérer la configuration opérationnelle pour les visites internes et les ateliers d'équipe, les configurations de salle de manutention, la restauration, les bureaux temporaires et l'approvisionnement en badges.

Maintenir et mettre à jour les ressources d'intégration des clients de base sur une base annuelle, y compris le guide "Planifier votre séjour" et les réseaux de fournisseurs locaux organisés (par exemple, registres de restaurants, hôtels).

Organiser des listes de divertissement locales mensuelles pour les clients.

Informer les partenaires de nettoyage de GDI des activités de travail à venir pour aligner les calendriers d'entretien des installations.

Installation, inventaire et opérations numériques :

Gérer les configurations de logiciels d'affichage numérique, télécharger des médias d'entreprise et des menus clients quotidiens.

Maintenir l'environnement quotidien des installations, y compris les installations audiovisuelles du hall d'entrée et l'entretien des espaces communs.

Créez des tickets pour les installations ou les problèmes informatiques liés aux clients en faisant rapport aux représentants du support client.

Effectuer des inspections de routine de la sécurité des sites dans les zones désignées et surveiller les points de chute des colis entrants.

Commandez et gérez l'inventaire des salons clients, des salles de pause et des stations-café par l'intermédiaire de fournisseurs agréés.

Tenir des registres logistiques, des formulaires de suivi des stocks et des fournitures de livraison.

Effectuer des tâches administratives après la livraison, y compris les mises à jour des médias et les réinitialisations de l'affichage dynamique.

Superviser les commandes de travaux d'entretien, le ravitaillement et l'enregistrement annuel des fourgonnettes et des voiturettes de golf.

Servir de point de contact principal pour le courrier client entrant et les livraisons par messagerie.

Administration des marchés et des bons de travail :

Entrée et suivi des ordres de travail de maintenance des installations par le biais de systèmes de suivi internes.

Utilisez les systèmes d'achat d'entreprise pour traiter les commandes récurrentes et ad hoc et aider au suivi du budget du centre de coûts.

Traiter la facturation des fournisseurs et les dépenses d'entreprise au sein de Concur.

Qualifications et profil

Expérience et formation qualifiées

- Études requises : Diplôme d’études secondaires.
- Éducation préférée: Diplôme d'associé ou de baccalauréat en hôtellerie, en administration des affaires ou dans un domaine connexe.
- Expérience requise: Au moins 5 ans d'expérience dans un environnement client, d'accueil d'entreprise ou administratif.
- Expérience préférée : Expérience antérieure en administration ou en soutien d’installations dans un environnement VIP, exécutif ou aérien.
- Travel Required: 0%.

Qualified Skills

- Connaissances et capacités : Expérience dans le suivi des stocks, la coordination de feuilles de calcul et la gestion des flux de travail d’approvisionnement de base. Capacités proactives de résolution de problèmes avec une grande attention portée aux protocoles de service à la clientèle.

- Compétences en communication: Compétences avancées en communication verbale et écrite en français et en anglais, avec la capacité d'interface professionnelle avec des fournisseurs tiers et des clients d'entreprises internationales.
- Maîtrise des systèmes techniques : Maîtrise des outils d'application Google Suite (Docs, Sheets, Drive, Calendar).

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.

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.