Gérant(e) du service à la clientèle, Place Laurier

L’Equipeur · Mark’s Work Wearhouse Limited

Mark's Laurier Quebec [665] · Mark's Laurier Quebec [665]

Temps plein · Présentiel

Publié le 31 août 2026 · Référence JR165170

Le Customer Service Manager fait partie de l’équipe de direction du magasin et est responsable d’assurer une expérience client exceptionnelle dans nos magasins L’Équipeur. Cette personne dirige et développe une équipe solide, promeut des opérations efficaces et analyse les commentaires des clients pour apporter des améliorations continues.

Le gestionnaire incarne les valeurs fondamentales de notre organisation et s’efforce de concrétiser l’objectif de notre marque, « Améliorer la vie des Canadiens », en aidant les clients à trouver les produits et services qui les gardent au chaud, au sec, en sécurité et à l’aise.

Responsabilités du poste

- Collaborez avec le directeur général du magasin pour recruter et constituer une équipe solide et diversifiée.
- Participer à la planification et à la planification de la charge de travail pour assurer l'efficacité des opérations.
- Responsable des programmes de fidélité et des membres de l’équipe de formation/coaching sur ces programmes.
- Superviser le programme « Service Manager » pour améliorer l’expérience client sur le sol de vente.
- Favoriser une culture positive où les employés sont reconnus pour leur service exceptionnel.
- Soyez présent sur le plateau de vente et montrez l’exemple en développant, accompagnant et mobilisant activement les membres de l’équipe.
- Assurer la livraison constante d’expériences client exceptionnelles, alignées sur la mission et les valeurs de l’entreprise.
- Identifier les opportunités d’améliorer l’expérience client et mettre en œuvre les stratégies appropriées.
- Analyser les commentaires des clients et apporter des améliorations en fonction des informations collectées.
- Collaborez avec d'autres départements pour assurer une expérience client homogène et cohérente à tous les points de contact.
- Gérez les situations d'escalade et résolvez les problèmes ou les plaintes des clients rapidement et efficacement.
- Connectez vos clients à des produits et services qui répondent à leurs besoins.

Qualifications recherchées

- Solides compétences en leadership pour guider, inspirer et engager les membres de l'équipe.
- Excellentes compétences en communication pour interagir efficacement avec les employés, les clients et les différentes parties prenantes.
- Forte capacité à résoudre des problèmes et à gérer des situations complexes.
- Excellentes compétences interpersonnelles pour établir des relations positives avec les employés et les clients.
- Une forte orientation client et une compréhension approfondie des besoins et des préférences des clients.

- Capacité de développer et d'encadrer les membres de l'équipe afin de favoriser la réussite et l'engagement de l'équipe.
- Orienté vers les résultats, avec un accent constant sur la réalisation des indicateurs de performance clés, y compris les ventes globales, le taux de formation complété, la précision des stocks, le roulement du personnel et la note de recommandation nette (NPS).
- Maîtriser les outils et technologies nécessaires pour soutenir les équipes et améliorer l’efficacité opérationnelle.
- Capacité à s’adapter dans un environnement dynamique et en constante évolution.
- Agilité décisionnelle et capacité à prendre des décisions efficaces.
- Un esprit de collaboration pour travailler efficacement avec différents partenaires.
- Une vision prospective et un désir de se développer et de s’améliorer continuellement.

Nous sommes toujours à la recherche de grands talents! En plus d’un salaire compétitif, nous offrons :

- Prestations complètes et programmes de retraite
- Incitations à la performance
- Autres avantages pour soutenir votre bien-être
- Opportunités de croissance professionnelle et réductions sur les produits

Notre échelle salariale typique se situe entre 34 800 $ et 43 500 $. Les décisions salariales dépendent également d'autres facteurs tels que votre expérience, la taille du magasin et l'emplacement du marché, les références de l'industrie, l'équité interne et d'autres exigences spécifiques au rôle.

Canadian Tire peut utiliser des outils d’intelligence artificielle pour faciliter la première lecture des CV. Les personnes chargées du recrutement prennent les décisions d’embauche, notamment l’évaluation et la sélection des candidatures ainsi que la suite à leur donner.

À propos de l’employeur

Chez L’Équipeur, nous voulons que vous viviez une carrière extraordinaire en aidant à faire de notre marque la première destination au Canada pour les vêtements de travail et les vêtements décontractés. En tant que l’un des principaux détaillants de vêtements au Canada et membre important de la famille d’entreprises Canadian Tire, L’Équipeur se distingue par son engagement envers le confort, la qualité et le style. L’Équipeur est un leader dans le développement d’articles innovants et de qualité grâce à son assortiment de vêtements, de chaussures et d’accessoires de travail, y compris des marques maison dynamiques et exclusives. Rejoignez-nous, il y a de la place pour vous !

Diversité, inclusion et sentiment d’appartenance

Chez Canadian Tire, nous nous engageons à favoriser un environnement où le sentiment d’appartenance est florissant et où la diversité, l’inclusion et l’équité font partie intégrante de tout ce que nous faisons. Nous croyons en la création d'une culture organisationnelle où les gens sont traités avec dignité en tout temps avec respect pour la religion, la nationalité, le sexe, la race, l'âge, la capacité perçue, la langue parlée, l'orientation sexuelle et l'identité. Nous sommes unis dans notre objectif d'être ici pour aider à améliorer la vie au Canada.

Mesures d’adaptation

À la Société Canadian Tire, nous nous engageons à respecter notre valeur fondamentale d’inclusion. Nous accueillons et encourageons les candidats issus de groupes en quête d’équité, tels que les personnes racialisées, les Autochtones, les membres de la communauté 2SLGBTQIA+, les femmes, les personnes handicapées et autres. Si vous avez besoin de mesures d’adaptation pour postuler à ce poste ou pendant l’entrevue, veuillez nous le faire savoir lorsque vous nous contacterez, et nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins.