Customer Experience Manager, McKeown Ave

Mark's · Mark’s Work Wearhouse Limited

Mark’s North Bay [184] · North Bay (Ontario)

Temps plein · Présentiel

Publié le 11 septembre 2026 · Référence JR166076

Role Purpose

Le Customer Experience Manager/Assistant Manager est membre de l’équipe de direction du magasin et est responsable d’assurer une expérience client exceptionnelle dans nos magasins Mark’s. Ils dirigent et développent une équipe solide, conduisent des opérations efficaces et analysent les commentaires des clients pour apporter des améliorations. Le gestionnaire de l’expérience client/gestionnaire adjoint dirige avec nos valeurs fondamentales organisationnelles et s’efforce de vivre notre objectif de marque chaque jour « Pour rendre la vie au Canada meilleure » en mettant les clients en contact avec des produits et des services pour les garder plus chauds, plus secs, plus sécuritaires et plus confortables.

Responsabilités du poste

- Collaborez avec SGM pour embaucher et bâtir une équipe solide et diversifiée.
- Aider à la planification et à la planification de la charge de travail pour des opérations efficaces.
- S’approprier les programmes de fidélité et entraîner et former les membres de l’équipe sur ces programmes.
- Exécutez le programme Manager on Duty pour améliorer l'expérience client sur le sol de vente.
- Créer une culture positive où les associés sont reconnus pour un service exceptionnel.
- Diriger à partir du sol et activement construire, gérer et développer les membres de l'équipe.
- Assurer une livraison cohérente des expériences client exceptionnelles alignées sur la mission et les valeurs de l'entreprise.
- Identifier les domaines à améliorer dans l'expérience client et mettre en œuvre des stratégies appropriées.
- Analyser les commentaires des clients et mettre en œuvre des améliorations en fonction des informations recueillies.
- Collaborez avec d'autres départements pour assurer une expérience client transparente sur tous les points de contact.
- Gérez les escalades de clients et résolvez les problèmes ou les plaintes rapidement et efficacement.
- Connecter les clients avec des produits et services pour répondre à leurs besoins

Profil recherché

- Fortes capacités de leadership pour guider et inspirer les membres de l'équipe.
- Excellentes compétences en communication pour communiquer efficacement avec les membres de l'équipe, les clients et les parties prenantes.
- Forte capacité de résolution de problèmes pour gérer des situations difficiles.
- Solides compétences interpersonnelles pour établir des relations positives avec les membres de l'équipe et les clients.

- Esprit centré sur le client avec une compréhension approfondie des besoins et des préférences des clients.
- Aptitude à développer et à encadrer les membres de l'équipe pour favoriser une équipe performante et motivée.
- Orienté résultats avec un accent sur la réalisation des indicateurs clés tels que les ventes globales, la saturation de la formation, la précision des stocks, le roulement du personnel et le score net du promoteur.
- Compétence technique pour soutenir les équipes et améliorer l'efficacité.
- Adaptabilité pour prospérer dans un environnement rapide.
- Agilité décisionnelle pour prendre des décisions efficaces.
- Esprit de collaboration pour travailler efficacement avec les autres.
- Orienté vers l’avenir avec 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
- Performance incentives
- Autres avantages pour soutenir votre bien-être
- Opportunités de croissance de carrière et rabais sur les produits

Notre fourchette d’embauche typique se situe entre 42 000 $ et 52 500 $. Les décisions salariales dépendent également d'autres

des facteurs tels que votre expérience, vos connaissances, compétences et aptitudes professionnelles, la taille du magasin et l'emplacement du marché, l'industrie

les critères de référence, l'équité interne et d'autres exigences spécifiques au rôle.

#LI-MA1

Ce poste représente un poste vacant existant au sein de notre organisation.

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 Mark’s, nous voulons que vous viviez une carrière extraordinaire en aidant à faire de notre marque la destination numéro un 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, Mark’s se distingue par son engagement envers le confort, la qualité et le style. Mark's est un leader dans le développement d'articles innovants et de qualité grâce à son assortiment de vêtements de travail, de chaussures et d'accessoires, y compris des marques maison dynamiques et exclusives. Rejoignez-nous, il y a de la place pour vous !

Diversité, inclusion et sentiment d’appartenance

Nous nous engageons à favoriser un environnement où le sentiment d’appartenance prospère 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

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.