

RESPONSABLE DU SERVICE AUX MEMBRES

DÉVELOPPER LE MEMBRARIAT ET ASSURER LE SOUTIEN AUX MEMBRES AINSI QUE LEUR RAYONNEMENT

Sous la responsabilité de la direction générale et en collaboration avec l'ensemble de l'équipe, le ou la responsable des membres veillera à la mise en œuvre des stratégies de prospection et de fidélisation des membres. Il ou elle sera responsable de la gestion des données concernant les membres ainsi que du service à la clientèle. Il ou elle sera aussi un appui précieux pour l'équipe.

Responsabilités

- Participer au développement et appliquer une stratégie d'acquisition de nouveaux membres et de renouvellement des membres actuels;
- Répondre aux demandes d'information et référer aux ressources appropriées pour l'activation de notre offre de services;
- Gérer les données concernant les membres (CRM et listes d'envois, etc.) et s'assurer que celles-ci soient à jour;
- Effectuer les suivis administratifs en lien avec le membrariat (facturation, suivis de paiements, etc.);
- Contribuer à la mobilisation et à l'engagement des membres;
- Développer un programme de fidélisation des membres (revoir avantages, services, etc.);
- Élaborer et déployer des sondages de satisfaction auprès des membres et en analyser les résultats afin d'en dégager des recommandations dans une perspective d'amélioration continue;
- Coordonner le comité membrariat et en assurer les suivis;
- Planifier et organiser les assemblées générales annuelles ainsi que les élections au conseil d'administration;
- Assister aux rencontres du conseil d'administration et rédiger les procès-verbaux;
- Appuyer l'équipe dans la réalisation de projets impliquant des membres (formations, événements, etc.);
- Produire des rapports sur demande;
- Toute autre tâche connexe.

Exigences et qualifications requises

Le ou la candidat-e recherché-e doit détenir les connaissances et compétences suivantes :

- Une formation collégiale ou universitaire dans un domaine pertinent ou une combinaison de formations et d'expériences pertinentes ;
- Une expérience minimale de 5 ans dans un poste similaire ;
- Une excellente maîtrise du français parlé et écrit ainsi qu'une bonne capacité en matière de rédaction ;
- Une maîtrise des principaux logiciels de la suite Office;
- Une bonne connaissance des outils collaboratifs (comme Office 365, Slack, etc.);
- Une bonne connaissance du fonctionnement d'un CRM;
- Un sens aiguisé des responsabilités, de l'organisation et de l'initiative
- Autonomie, rigueur, flexibilité, gestion des priorités, débrouillardise, polyvalence;
- Capacité d'entretenir de bonnes relations interpersonnelles et esprit d'équipe;
- De la créativité et la volonté d'apporter de nouvelles idées ;
- Capacité d'analyse et sens stratégique;
- Capacité à respecter des échéanciers serrés et à gérer plusieurs priorités à la fois ;
- Une connaissance du fonctionnement d'un OBNL et d'un organisme réseau;
- Un intérêt pour la culture, la politique municipale, le développement durable, l'innovation culturelle et sociale.



Conditions

- Horaire modulable de 28 heures par semaine (conciliation travail et vie personnelle);
- Rémunération : à discuter selon expérience;
- Vacances : 3 semaines par année;
- Congé pour les Fêtes payé (environ 2 semaines);
- Congés de maladie et congés personnels;
- Assurances collectives avec participation de l'employeur (après 1 an);
- Lieu de travail : 870, av. De Salaberry, bur. 122, Québec (Québec) G1R 2T9 (télétravail possible);
- Être disponible pour participer occasionnellement à certains événements professionnels en dehors des horaires réguliers;
- Entrée en fonction prévue en janvier 2024.

Ce défi vous intéresse et vous avez le profil recherché?

Postulez par courriel en faisant parvenir une lettre de motivation et votre curriculum vitae à l'adresse suivante : candidature@arts-ville.org.

Date limite pour postuler : le 1er décembre, à 17 h.

Nous remercions toutes les personnes candidates de leur intérêt envers le réseau Les Arts et la Ville, mais seules les personnes candidates retenues pour une entrevue seront contactées.