



## **Opimian recherche un(e) Conseiller(ère) à l'expérience membre junior**

Vous souhaitez travailler dans un milieu dynamique, en constante évolution et au sein d'une organisation à but non lucratif en plein essor? **Opimian**, le plus grand club de vin privé au Canada, est à la recherche d'un ou d'une conseillère ou conseiller à l'expérience membre junior.

La personne recherchée est reconnue pour la qualité de son service à la clientèle, sa courtoisie et sa rigueur. Son autonomie et sa polyvalence sont de première importance.

### **À PROPOS DE CETTE ENTREPRISE**

Fondé en 1973, Opimian est le plus important club de vin d'importation privée au Canada. Il a pour mission de connecter ses membres en leur offrant des produits exclusifs afin que celles-ci puissent partager leur passion, leurs connaissances et leur intérêt commun pour le vin. Opimian donne à ses membres accès à des vins uniques et les met en contact avec des producteurs mondiaux choisis spécialement pour eux par une spécialiste en vin de renommée mondiale.

### **SOMMAIRE DE LA FONCTION**

Sous la supervision de la direction du marketing et de l'expérience membre, la personne titulaire de ce poste joue un rôle clé dans l'expérience membre, notamment en ce qui concerne les questions des membres et le traitement des plaintes. Elle est la première voix d'Opimian auprès des membres. Elle veille à offrir un service aux membres respectueux, conforme à l'image de marque de l'organisation.

### **PRINCIPALES RESPONSABILITÉS**

#### **Membership – Gestion des membres**

- Répondre à toutes les demandes d'information pouvant provenir des membres, des entreprises de l'industrie, du grand public, que ce soit par téléphone ou par courriel ;

- Garder à jour le registre des discussions et de la correspondance avec les membres actuels ou futurs ;
- Maintenir une connaissance approfondie et à jour des produits et des services offerts par Opimian ;
- Assurer le traitement des plaintes des membres ;
- Gérer les problèmes et répondre aux questions des membres concernant leur commande de vin, leur compte en ligne, leur facturation, etc.

### **Rétention**

- Établir une relation de confiance avec les membres par une écoute attentive et une juste évaluation de leurs besoins ;
- Collaborer au développement des stratégies de fidélisation des membres actuels.

### **Renouvellement**

- Coordonner les renouvellements en collaboration avec le conseiller à l'expérience membre senior ;
- Effectuer les appels, les courriels, les envois postaux de suivi ;
- Effectuer le suivi de la facturation auprès des membres.

### **Recrutement**

- Proposer et mettre en œuvre différentes stratégies en collaboration avec l'ensemble de l'équipe, afin de recruter des membres et de les fidéliser ;
- Traiter et coordonner les demandes d'adhésion ;
- Répondre aux appels des membres relativement aux adhésions et aux activités associatives.

## **COMPÉTENCES**

**ET**

## **EXPÉRIENCE**

## **SOUHAITÉES**

### **Expérience et qualification requises**

- Diplôme d'études collégiales ;
- Deux ans d'expérience en service à la clientèle ;
- Diplôme WSET-vin et spiritueux ou tout autre cours de vin pertinent;
- Passion pour la production de vin et connaissance de l'industrie du vin en général;

- Solide réputation pour la qualité exceptionnelle de son service à la clientèle ;
- Bonne connaissance de la suite Office ;
- Parfaitement bilingue (français et anglais) tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Aisance dans un environnement en changement et en développement ;

### **Habiletés spécifiques**

- Aptitude à travailler en équipe et à susciter la collaboration ;
- Esprit d'initiative, disponibilité, sens de la diplomatie ;
- Bonne capacité à travailler sous pression ;
- Sens de l'organisation et rigueur ;
- Bonne autonomie et proactivité dans le travail ;
- Sens des responsabilités ;
- Optimisme et esprit positif ;
- Sens des priorités axées sur les solutions.

### **Pour postuler**

Les personnes intéressées doivent soumettre leur candidature en faisant parvenir leur curriculum vitae ainsi qu'une lettre de motivation à [RH@Opimian.ca](mailto:RH@Opimian.ca)

[Consulter la version anglaise de l'offre d'emploi](#)