

Directeur, gestion des communautés en ligne

- ✓ Montréal
- ✓ Salaire compétitif dans l'industrie
- ✓ Poste permanent / temps-plein
- ✓ Quand ? Immédiatement

Qui sommes-nous?

Léger est la plus grande firme de sondage, de recherche et de stratégie marketing à propriété canadienne avec plus de 400 employés répartis dans ses bureaux de Montréal, Québec, Toronto, Edmonton et Calgary au Canada, ainsi que Philadelphie aux États-Unis. Notre firme se distingue par l'intelligence marketing et les conseils stratégiques que nous offrons à nos clients.

Étant à l'avant-garde dans notre industrie, travailler chez Léger c'est travailler sur des projets ambitieux, et percutants, c'est intégrer une équipe de personnes passionnées et investies dans leur travail, c'est évoluer dans un environnement stimulant et convivial. Rejoindre l'équipe Léger c'est avoir à cœur les valeurs de qualité, d'innovation, de collaboration et d'engagement. Prêt à relever le défi ?

Description du poste

Sous la responsabilité du Chef de l'exploitation, le Directeur, gestion des communautés permet à nos clients de trouver le succès avec nos plateformes de communautés en ligne et nos programmes de rétroaction continue VOC.

Le Directeur, gestion des communautés est responsable d'accompagner les divers intervenants pendant toute la durée de vie des mandats des programmes de rétroaction continue VOC et des mandats Communautés en ligne afin d'en assurer la réussite. À ce titre, il est responsable de la coordination des projets, de la relation client et du contrôle de qualité des livrables.

Pour réussir dans ce rôle, le Directeur, gestion des communautés doit prioriser le respect des meilleures pratiques en gestion de projets et assurer une gestion efficace d'équipe de divers intervenants. Dans ce rôle pivot, le Directeur, gestion des communautés aura à collaborer avec nos différentes équipes internes, de la recherche marketing, de la technologie, de l'administration et des opérations afin de mener à bien les projets qui lui sont confiés. Le Directeur, gestion des communautés est le chef d'orchestre qui saura mobiliser ces divers intervenants et qui sera habile à résoudre des problèmes avec une approche axée client.

Le candidat idéal doit être capable d'apprendre rapidement diverses plateformes technologiques, être axé sur la résolution de problèmes et être un joueur d'équipe capable de travailler en collaboration avec différentes équipes et clients. Si vous croyez être en mesure de relever ce défi, contactez-nous.

Exigences & Aptitudes

- Certification en gestion de projets (PMP), un atout considérable;
- Baccalauréat en administration, marketing, informatique ou expérience pertinente;
- Minimum de trois (3) d'expérience professionnelle pertinente comme chargé de projets;
- Expérience en gestion de plateformes de communautés en ligne (aux fins de recherche marketing) et de programmes de rétroaction continue, un atout considérable;
- Excellente communication orale et écrite;
- Bilinguisme (français-anglais) parlé et écrit, essentiel;
- Approche client centrée sur l'action, les résultats et la satisfaction des clients;
- Capacité d'influencer, de convaincre et de réaliser les changements requis;
- Capacité à prendre la meilleure décision dans l'incertitude et à gérer des priorités concurrentes dans le cadre de situations ambiguës;
- Connaissances générales en programmation (HTML, CSS, JavaScript, SQL), un atout;
- Connaissances avancées des outils et logiciels : la suite Microsoft Office (Word, PowerPoint, Outlook, et en particulier, Excel) et Tableau, SPSS, un atout;
- Aptitudes avancées pour l'apprentissage de nouveaux outils;
- Intérêt marqué pour l'innovation, le marketing, le big data et les nouvelles technologies;
- Forte capacité organisationnelle, de résolution de problèmes et de raisonnement logique.

Responsabilités

- Gérer la relation client et les satisfaire en respectant les critères de qualité et les délais;
- Bâtir des liens avec nos clients afin de mieux comprendre leurs objectifs;
- Être le partenaire stratégique de nos clients en offrant des conseils en matière de communautés en ligne et en programme de rétroaction continue VOC pour assurer l'adoption de nos produits et services;
- Organiser et participer activement aux briefings de nouveaux mandats;
- Supporter les différents intervenants (troubleshooting);
- Comprendre la portée, les détails des demandes et problèmes des clients en lien avec l'ajout, la modification ou la suppression des paramètres des programmes;
- Coordonner et gérer tous les produits livrés aux clients (conception de programmes, déploiement de systèmes, gestion de programmes de rétroaction en continu et de communautés);
- Planifier et coordonner le bon déroulement opportun et le coût des projets;
- Résoudre les conflits liés aux échéanciers, à la solution et à la performance des équipes impliquées;
- Fournir aux utilisateurs de nos clients la formation nécessaire sur l'utilisation de nos plateformes et veiller à ce que les utilisateurs tirent plein avantage des capacités de nos plateformes;
- Assurer le contrôle de la qualité et la vérification des projets;
- Participer à l'amélioration continue de la qualité des livrables et du service client.

Pourquoi travailler chez Léger?

Agence de marketing dynamique, technologique et précurseur de son domaine / Notre équipe incroyable / Projets stimulants / Clients d'envergure / Un monde d'opportunités / Environnement convivial / Bureau au cœur du Vieux Port / Facilité d'accès par les transports en commun/ Contribution employeur au transport collectif/ Comité social actif

Si vous souhaitez devenir membre d'une équipe formidable et que vous pensez être la personne motivée, persévérante et ambitieuse que nous cherchons, contactez-nous!

Courriel : drh@leger360.com

*Le masculin est utilisé uniquement pour alléger le texte