



Visitor Experience Manager

La version française suit

The Gulf of Georgia Cannery, built in 1894 in the historic village of Steveston, is a living monument to the people involved in BC's fishing industry. The National Historic Site is operated by the Gulf of Georgia Cannery Society, a non-profit society. Collaborating with Parks Canada, the Society preserves the history of the BC fishing industry and presents it in an engaging and relevant way.

Under the direction of the Executive Director, the Visitor Experience Manager is responsible for the delivery of a wide range of offers for visitors to the Gulf of Georgia Cannery National Historic Site. As a confident and inclusive leader, this role is integral to guiding staff on how to provide the best experience for visitors through our tours, programs, events and other amenities.

Responsibilities:

- Manage the hiring, training, supervision and evaluation of all heritage interpretive staff.
- Supervise and direct work of the Visitor Services Coordinator.
- Responsible for distribution and monitoring of applicable policies and procedures, cash management and associated reporting.
- Accountable for the strategic allocation and planning of Visitor Services staff time and resources.
- Accountable for the historic site operation including, opening and closing procedures, and maintaining gallery readiness.
- Coordinates with the Curatorial Program Manager to deliver tours, events and public programs.
- Coordinates staff involvement in the care and maintenance of exhibits with the Collections and Exhibits Manager.
- Coordinates with the Senior Operations Manager to ensure staff are familiar with Gift Shop product and procedures.
- Maintains an updated knowledge of the Cannery and the local area.
- Ensures that visitor offerings are available in both official languages, English and French.
- Delivers when needed, visitor experience content, special interest programs, tours and programs.
- Ensures excellent customer service and responds to visitor complaints and comments.
- Implements and continuously improves systems, standards, and processes related to the delivery of visitor services.

Other

- Maintains a positive working relationship and open lines of communication with other departments.
- Develops and maintains strong relationships and positive communications with staff and relevant groups including visitors, members, volunteers, and community organizations.
- Participates in regular staff meetings.
- Attends conferences, seminars and external meetings as required.
- Participates in special events as required.
- Other duties as required.

Qualities:

- You are passionate about delivering quality heritage interpretation in a historical site.
- You have outstanding relationship building and communication skills and can work well with a diverse community.
- You analyze feedback and can articulate strategic recommendation in the spirit of continuous evaluation.
- You can efficiently manage competing priorities and effectively solve problems.
- You can work independently and work effectively in teams as both a leader and a participant.
- You are highly adaptable and able to make quick, intelligent decisions based on new information.
- You act with uncompromising honesty, integrity, and ethics.
- You energize others by leading by example, recognize contributions and celebrate accomplishments.
- You are passionate about education, heritage interpretation, and arts and culture programs.
- You are dedicated to building diversity, inclusivity and fostering reconciliation within our sector.

Skills:

- Bachelor's degree or certificate in heritage interpretation, or an equivalent combination of education and work experience.
- 2+ years of experience leading staff and/or volunteers within heritage, museum or the arts and culture sector.
- Experience serving the public and children is required.
- Exceptional record keeping, organization, logistical planning, and communication skills.
- Fluent in English. French language is an asset.

Hours: Full-Time permanent position at 37.5 hours weekly; this position may require a flexible work schedule that includes evenings, weekends, and holidays to coordinate with special programs and events.

Compensation:

- \$55,000-\$60,000 annually commensurate with experience and qualifications.
- Employer paid benefits package (health, dental, vision) including 5% RRSP matching.
- 3 weeks paid vacation plus other paid leave
- Ongoing professional and personal development.

Please send resume and cover letter to Elizabeth Batista via email to elizabeth.batista@gogannery.org. This posting will remain open until filled. We are actively recruiting for this role and only shortlisted candidates will be contacted. No phone calls please.

If you are interested in working with us, but see something in this posting that excludes you, please reach out to us. We are committed to decolonizing our practices and creating an inclusive working environment that accommodates all backgrounds and abilities. We encourage applications from members of groups that have been marginalized on any grounds enumerated under the B.C. Human Rights Code, including sex, sexual orientation, gender identity or expression, racialization, disability, and identification as an Indigenous person.



Responsable, Expérience du visiteur

Construite en 1894 dans le village historique de Steveston, la conserverie de poisson Gulf of Georgia Cannery est un monument vivant à la mémoire des personnes qui ont œuvré dans l'industrie de la pêche en Colombie-Britannique. Le site historique national est géré par la Gulf of Georgia Cannery Society, une société sans but lucratif. En collaboration avec Parcs Canada, la Société préserve l'histoire de l'industrie de la pêche en Colombie-Britannique et la présente d'une manière attrayante et pertinente.

Sous la direction du directeur général ou de la directrice générale, le ou la responsable, Expérience du visiteur a pour responsabilité de proposer un large éventail d'offres aux visiteurs du site national historique de la conserverie de poisson Gulf of Georgia Cannery. Le ou la responsable, Expérience du visiteur est une personne confiante et inclusive qui joue un rôle essentiel en aidant le personnel à offrir la meilleure expérience possible aux visiteurs au moyen de visites guidées, de programmes, d'événements et d'autres commodités.

Responsabilités

- Gérer le recrutement, la formation, la supervision et l'évaluation de l'ensemble du personnel d'interprétation du patrimoine.
- Superviser et diriger le travail du coordonnateur ou de la coordonnatrice, Services aux visiteurs.
- Responsable de la diffusion et du suivi des politiques et des procédures applicables, de la gestion de trésorerie et des rapports associés.
- Responsable de la répartition stratégique et de la planification du temps et des ressources du personnel des Services aux visiteurs.
- Responsable de l'exploitation du site historique, y compris des procédures d'ouverture et de fermeture, et du maintien de l'accessibilité de la galerie.
- Coordonner avec le ou la responsable, Programmes de conservation l'organisation des visites guidées, des événements et des programmes publics.
- Coordonner la participation du personnel à l'entretien des expositions avec le ou la responsable, Collections et expositions.
- Coordonner avec le responsable principal ou la responsable principale, Exploitation pour s'assurer que le personnel soit familier avec les produits et les procédures de la boutique de souvenirs.
- Maintenir une connaissance actualisée de la conserverie et de la région.
- Veiller à ce que les offres destinées aux visiteurs soient disponibles dans les deux langues officielles, le français et l'anglais.
- Fournir, selon les besoins, du contenu relatif à l'expérience du visiteur, des programmes d'intérêt particulier, des visites guidées et des programmes.
- Assurer un excellent service à la clientèle et répondre aux plaintes et aux commentaires des visiteurs.
- Mettre en œuvre et améliorer continuellement les systèmes, les normes et les processus liés aux services aux visiteurs.

Autres

- Entretenir des relations de travail positives et des voies de communication ouvertes avec les autres services.
- Développer et maintenir des relations solides et une communication positive avec le personnel et les groupes concernés, notamment les visiteurs, les membres, les bénévoles et les organisations communautaires.
- Participer aux réunions courantes du personnel.
- Participer à des conférences, des séminaires et des réunions externes, selon les besoins.
- Participer à des événements spéciaux, selon les besoins.
- Autres tâches, s'il y a lieu.

Qualités

- La réalisation d'interprétation du patrimoine de qualité dans un lieu historique vous intéresse.
- Vous avez de la facilité à établir des relations et d'excellentes aptitudes en communication, et vous travaillez efficacement au sein d'une collectivité diversifiée.
- Vous analysez les commentaires et pouvez formuler des recommandations stratégiques dans un esprit d'évaluation continue.
- Vous êtes capable de gérer efficacement des priorités concurrentes et de résoudre les problèmes.
- Vous êtes autonome et travaillez efficacement au sein d'équipes, à la fois en tant que dirigeant et participant.
- Vous êtes très souple et vous pouvez prendre des décisions rapides et intelligentes lorsque de nouveaux éléments d'information se présentent.
- Vous agissez avec une honnêteté, une intégrité et une éthique sans compromis.
- Vous stimulez les autres en montrant l'exemple, en reconnaissant les contributions et en célébrant les réalisations.
- Les programmes éducatifs, d'interprétation du patrimoine, artistiques et culturels vous passionnent.
- Vous avez à cœur de favoriser la diversité, l'inclusion et la réconciliation au sein de notre secteur.

Compétences

- Baccalauréat ou certificat en interprétation du patrimoine, ou combinaison équivalente d'études et d'expérience de travail.
- Au moins deux ans d'expérience en gestion de personnel ou de bénévoles dans le secteur du patrimoine, des musées ou des arts et de la culture.
- Expérience de travail avec le public et les enfants requise.
- Compétences exceptionnelles en matière de tenue de dossiers, d'organisation, de planification logistique et de communication.
- Maîtrise de l'anglais. Connaissance du français, un atout.

Horaire : Poste permanent à temps plein à raison de 37,5 heures par semaine. Ce poste peut exiger un horaire de travail flexible comprenant les soirs, les fins de semaine et les jours fériés afin de coordonner les programmes et les événements spéciaux.

Rémunération

- 55 000 à 60 000 \$ par an, en fonction de l'expérience et des qualifications.
- Ensemble d'avantages sociaux payés par l'employeur (soins médicaux, soins dentaires, soins de la vue), y compris une cotisation de contrepartie de 5 % à un REER.
- Trois semaines de vacances payées et autres congés payés
- Perfectionnement professionnel et personnel continu.

Veillez envoyer votre CV et une lettre d'accompagnement à Elizabeth Batista, à l'adresse elizabeth.batista@gogcannery.org. Ce poste sera affiché jusqu'à ce qu'il soit pourvu. Nous recrutons activement pour ce poste et communiquerons seulement avec les personnes dont la candidature a été retenue. Prière de s'abstenir de téléphoner.

Si vous souhaitez travailler avec nous, mais que vous voyez dans cette offre d'emploi quelque chose qui vous exclut, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Nous nous engageons à décoloniser nos pratiques et à créer un milieu de travail inclusif qui s'adapte à toutes les origines et à toutes les capacités. Nous encourageons les candidatures de membres de groupes qui ont été marginalisés pour l'un des motifs énumérés dans le *B.C. Human Rights Code*, y compris le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, la racialisation, un handicap et l'identification en tant que personne autochtone.