



The Royal Canadian Mint (RCM) is a dynamic, market-driven industrial company that competes internationally for the production and sale of circulation coinage, precious metals, refinery services, collector products and medals in both Canadian and international markets. The RCM is a progressive commercial Crown Corporation with over 1,200 employees between its facilities in Ottawa and Winnipeg.

## Customer Experience Ambassador

**SUMMARY OF DUTIES:** To ensure a seamless flow of the day to day work activities under supervision and within the policies and procedures established by the Royal Canadian Mint, while providing informative, friendly and entertaining tours to visitors and promoting the Royal Canadian Mint through the selling of its products.

### ESSENTIAL REQUIREMENTS:

This position is bilingual in nature and requires reading, written and oral fluency in both French and English language.

### QUALIFICATIONS:

**Education and Previous Experience:** College diploma in Hospitality and Tourism or experience in a similar function is preferred. Minimum 2 years experience as a tour guide and/or in a retail environment. Experience in customer service and sales is an asset.

**Abilities and Skills:** Ability to book and organize tours and determine priorities; to apply sales techniques to analyze visitor inquiries and complaints and find solutions; to communicate with supervisors, colleagues and to deal with visitors in an efficient manner; to work under pressure and carry on repetitive tasks; to write clearly and concisely in both official languages; to effectively and efficiently use a computerized system; to work within a team. Demonstrated initiative and judgment. Excellent interpersonal skills; above average public speaking skills. Good organizational skills. Good computer skills.

**Knowledge:** Knowledge of the Royal Canadian Mint, its products, its markets; of guided tour techniques and of computers; knowledge in the operation of cash registers and cash handling, inventory replenishing and control, and introduction techniques while greeting visitors, selling and training techniques.

**If you meet the qualifications, and if the above describes your abilities and interests, please forward your résumé and cover letter in confidence to :**

Royal Canadian Mint, Human Resources,  
520 Lagimodiere Blvd, Winnipeg, Manitoba, R2J 3E7  
E-mail : [hrwpg@mint.ca](mailto:hrwpg@mint.ca)  
[www.mint.ca](http://www.mint.ca)

***We thank all candidates who apply, however, only those selected for further consideration will be contacted. If selected for an interview or testing, please advise Human Resources if you require accommodation.***

***The Royal Canadian Mint promotes equity in employment: As an equal opportunity employer, we welcome applications from women, aboriginal peoples, persons with disabilities and members of visible minorities.***



La Monnaie royale canadienne (MRC) est une société industrielle dynamique, axée sur le marché, qui livre concurrence dans les marchés canadien et international pour la production et la vente de pièces de circulation, de métaux précieux, de services d'affinage, de produits numismatiques et de médailles. La MRC est une société d'État avant-gardiste, qui compte plus de 1 200 employés répartis dans ses installations d'Ottawa et de Winnipeg.

## Ambassadeur de l'expérience client

**RÉSUMÉ DES FONCTIONS :** Assurer une continuité des activités quotidiennes sous supervision et conformément aux politiques et directives établies par la Monnaie royale canadienne (MRC), tout en offrant aux visiteurs des visites guidées instructives, conviviales et divertissantes et en faisant la promotion de la Monnaie royale canadienne et de la vente de ses produits.

### QUALITÉS ESSENTIELLES :

Ce poste est de nature bilingue et nécessite la maîtrise de la lecture, de l'écrit et de l'oral en français et en anglais.

### QUALIFICATIONS

**Études et expérience antérieure :** Diplôme d'études collégiales en hôtellerie et tourisme ou expérience dans des fonctions similaires, de préférence. Au moins deux ans d'expérience comme guide ou dans le domaine de la vente au détail. Expérience en service à la clientèle et en vente, un atout.

**Habilités et compétences :** Capacité de prendre les réservations, d'organiser les visites et d'établir les priorités; habileté dans l'application de techniques de vente afin d'analyser les demandes et les plaintes des visiteurs et de trouver les solutions appropriées; capacité de communiquer avec les superviseurs et les collègues et de traiter avec les visiteurs de manière efficace; aptitudes à travailler sous pression et d'effectuer des tâches répétitives; capacité de rédiger de façon claire et concise dans les deux langues officielles; aptitudes à utiliser de manière efficace et efficiente un système informatisé; et capacité de travailler en équipe. Sens de l'initiative et jugement manifestes. Excellentes relations interpersonnelles; aptitudes pour la communication en public supérieure à la moyenne. Bon sens de l'organisation. Bonnes compétences en informatique.

**Connaissances :** Connaître la Monnaie royale canadienne, ses produits et ses marchés; connaître les techniques de visite guidée et les ordinateurs; pouvoir faire fonctionner une caisse enregistreuse et manipuler l'argent; savoir comment renouveler les stocks et les contrôler; connaître les techniques d'accueil des visiteurs, de vente et de formation.

**Si vous possédez les compétences requises et que les tâches décrites plus haut correspondent à vos talents et intérêts, veuillez envoyer votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation en toute confidentialité à l'adresse suivante :**

Monnaie royale canadienne, Ressources humaines  
520, boul. Lagimodière  
Winnipeg, MB R2J 3E7  
Courriel : [hrwpg@monnaie.ca](mailto:hrwpg@monnaie.ca)

***Nous remercions les candidates et candidats de leur demande. Toutefois, nous ne communiquerons qu'avec les personnes retenues pour passer à l'étape suivante. Si vous êtes retenu pour une entrevue ou un examen, veuillez préciser aux Ressources humaines si vous avez besoin de mesures d'adaptation.***

***La Monnaie royale canadienne encourage l'équité en matière d'emploi : comme elle souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi, elle reçoit avec plaisir les demandes d'emploi venant de femmes, d'Autochtones, de personnes handicapées et de membres de minorités visibles.***