



Directeur / Directrice Département Groupes

Pour la marque Toundra Voyages

SOMMAIRE DU POSTE

- Date d'entrée en fonction : dès que possible
- Salaire et congés : à discuter selon expérience
- Horaire de travail : Temps plein, 40H/semaine
- Statut de l'emploi : Permanent
- Lieu du poste : Montréal - Outremont

DESCRIPTION

(Merci de noter que ce texte se lit tant au masculin qu'au féminin)

Toundra Voyages recherche son nouveau Directeur du Département Groupes. Reportant à la Direction Générale de la compagnie, il s'assure de mener à bien la politique commerciale de la compagnie auprès de ses clients groupes. Possédant une solide expérience dans l'industrie touristique, il maîtrise parfaitement les enjeux de l'industrie tout comme les méthodes de commercialisation et de distribution des produits sur nos marchés.

Responsabilités :

Gestion commerciale et développement de l'activité

- Définir et identifier les besoins du groupe en matière de commercialisation et distribution groupes.
- Planifier et évaluer les ventes prévisionnelles et proposer des recommandations.
- Mettre en place une stratégie commerciale claire et cohérente avec objectifs de croissance
- Entretenir et développer les relations commerciales avec les clients existants selon un plan défini
- Veiller à ce que toutes les activités reliées aux ventes appuient et renforcent les objectifs du groupe
- Élaborer et mesurer les indicateurs clés du rendement afin d'évaluer et améliorer l'efficacité des ventes
- Analyser les chiffres des ventes clients/fournisseurs et effectuer le reporting nécessaire à la Direction
- Être force de propositions en vue d'une constante amélioration des procédures de ventes/réservations
- Fixer des objectifs de ventes et croissance et les atteindre

Gestion des Opérations

- Encadrer les équipes des opérations et réservations avec l'aide du Manager des Opérations.
- Superviser la conduite des négociations avec les fournisseurs afin de toujours augmenter la profitabilité.
- S'assurer de la bonne fidélité et du professionnalisme de nos guides et fournisseurs.
- Superviser les pré-bookings, les roomings, les confirmations etc.
- S'assurer du bon déroulement des voyages sur place et du respect du contrat client.
- Maintenir en tout temps un haut niveau de qualité de service à nos clients.

Gestion de la production et des cotations

- Mettre en place des productions groupes en phase avec les besoins des clients.
- Superviser la réalisation des programmes et répondre aux appels d'offres qui se présentent
- Superviser avec les agences les modifications à apporter aux itinéraires existant selon les commentaires guides/clients ou problèmes encourus lors de la saison précédente.
- Optimiser la gestion des cotations en s'assurant que ces dernières soient toujours compétitives et forces de propositions.
- Gérer le suivi des cotations et le respect de la charte qualité de la compagnie.

Gestion RH et managériale

- Manager dans le quotidien une équipe de 6-10 personnes (recrutements, congés, planning etc.)
- Être disponible en tout temps pour gérer les clients groupes sur place (permanence).
- Encadrer le recrutement et la gestion des guides avec l'aide des opérations

Exigences

- Minimum 5 ans d'expérience chez un réceptif ou fonction similaire dans le tourisme
- Bonne connaissance de l'industrie touristique réceptive nord-américaine
- Excellente maîtrise de la gestion des voyages de groupes
- Excellente maîtrise d'Excel et de tous autres outils de statistiques utiles
- Posséder un diplôme ou certificat universitaire en tourisme ou dans les achats

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Excellent sens de la négociation et de la persuasion
- Avoir un goût prononcé pour le challenge et l'optimisation des résultats
- Avoir un sens développé du leadership, capacité à travailler sous pression
- Sens de l'analyse, esprit critique.
- Excellente expression orale et écrite dans les deux langues (français et anglais)
- Dynamisme, autonomie et esprit d'équipe