



Forfaitiste FR (H/F)

Référence : VDFR

Pour la marque Toundra Voyages

SOMMAIRE DU POSTE

- Date d'entrée en fonction : 31 octobre 2017
- Salaire : à déterminer selon qualifications et expérience
- Horaire de travail : Temps plein, 40H/semaine
- Statut de l'emploi : Permanent, 3 mois de période d'essai
- Vacances : indemnités de 4% du revenu brut (équivalent 2 semaines/an)
- Permanence téléphonique des clients sur place à assurer
- Lieu du poste : Montréal - Outremont

DESCRIPTION

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

Si pour vous le challenge fait partie de votre quotidien, si vous aimez être stimulé par les ventes et le service à la clientèle et que vous êtes passionné de voyages alors le poste de forfaitiste est fait pour vous. Nos forfaitistes sont des experts de nos destinations et ils font partager leur passion à nos clients voyageurs chaque jour. Concevoir des itinéraires sur mesure, être attentifs aux besoins des clients et devancer les attentes de ces derniers font partie des missions principales du forfaitiste chez Toundra Voyages pour le compte de clients en Europe.

Responsabilités :

- Réceptionner, qualifier et traiter les demandes de devis des voyageurs.
 - Réceptionner les demandes de devis au quotidien et les renseigner dans le suivi
 - Qualifier les demandes pour s'assurer d'avoir bien cerné les besoins du voyageur
 - Répondre dans un délai de 24h à la demande en suivant la procédure suivante :
 - Accuser réception immédiat au voyageur
 - Prise de rendez-vous téléphonique
 - Création de l'itinéraire et recherche des fournisseurs éventuels

- Envoi du devis au voyageur
- Suivi commercial avec le client
- Conclusion de la vente et/ou fermeture du dossier prospect
- **Gérer le service à la clientèle avant, pendant et après le voyage**
 - RDV téléphonique avec le voyageur avant son voyage
 - Gestion des éventuels litiges avec le voyageur pendant son voyage
 - Traiter le service après-vente avec le voyageur à son retour de voyage
 - Assurer une permanence téléphonique d'urgence 24h/7j en moyenne 2 à 3 fois par an
- **Véhiculer en permanence le savoir-faire et l'expertise d'un agent local**
 - Toujours être à l'affût des dernières nouveautés et dernières tendances
 - Bien connaître ses fournisseurs et ses destinations en tout temps
 - Agir en tout temps en vrai professionnel, rassurer les voyageurs
 - Être courtois, amical et bien véhiculer l'image de la compagnie.

Exigences

- Minimum 2 ans d'expérience dans une fonction similaire d'agent de vente en Tourisme.
- Certificat OPC en cours d'obtention ou validé
- Excellentes connaissances des destinations Canada et USA de leurs spécificités
- Maîtriser et comprendre les besoins et attentes des voyageurs du marché ciblé
- Capacité à travailler sous pression notamment pendant la haute saison des ventes
- Visa de travail valide de 12 mois minimum et/ou résident / citoyen canadien

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Avoir un goût prononcé pour le challenge et l'optimisation des résultats
- Capacités d'adaptation à un environnement en constante évolution.
- Excellente capacité rédactionnelle, savoir rédiger des textes sans fautes.
- Excellent sens commercial, avoir un discours qui s'adapte à son interlocuteur
- Pouvoir s'exprimer et écrire en anglais.
- Dynamisme, autonomie et esprit d'équipe

AVANTAGES

- Activités sociales organisées par l'entreprise
- Fam Tours organisés par le groupe ou ses partenaires (sous conditions)
- Tarifs préférentiels chez nos fournisseurs (sous conditions)
- Assurances collectives lorsqu'éligible
- Transport en commun à proximité

Pour postuler : carrieres@toundravoyages.com