



Manager des Opérations Groupes

Pour la marque Toundra Voyages

SOMMAIRE DU POSTE

- Date d'entrée en fonction : dès que possible
- Salaire : à discuter selon expérience (35K\$-40K\$)
- Vacances : indemnités de 4% du revenu brut (équivalent 2 semaines/an)
- 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)

Le manager des opérations est le garant de la bonne réalisation des opérations groupes dès l'instant où la vente est confirmée ou en option. Travaillant en étroite collaboration avec le manager des ventes, il s'assure que les dossiers groupes soient bien opérés de la confirmation du devis au retour après-vente du groupes et ce, avec l'aide support d'un département des cotations et des réservations avec lesquels il travaille au quotidien. Véritable connaisseur du terrain, il maîtrise ses fournisseurs, ses achats et tous les aspects essentiels qui constituent un groupe.

Responsabilités :

- 1 / **Mise en place d'outils d'achat et de suivi tarifaire en collaboration avec les départements cotations et réservations + gestion des achats du département en collaboration avec les autres départements achats du groupe (Think, Toundra FIT, Receptour et Windigo).**
 - S'assurer que les forfaitistes et les agents de réservations puissent avoir un accès facile aux différents tarifs groupes.
 - Être le responsable des tarifs auprès des équipes, les conseiller, les orienter.
 - S'assurer en amont que les tarifs soient bien demandés et paramétrés. Assurer la négociation commerciale avec les fournisseurs = responsable des achats groupes.
- 2 / **Participation au développement de l'outil IT de gestion des groupes conjointement avec le département IT de Toundra ainsi que Windigo.**
 - Bien comprendre et maîtriser le projet afin que les équipes puissent très rapidement utiliser l'outil.
 - Être le référent du département dans ce projet.
- 3 / **S'assurer du bon traitement des réservations et mise en place d'une procédure de gestion optimum de ces dernières en collaboration avec le département réservations.**

- Encadrer les équipes de réservations dans leur travail quotidien (pas au niveau RH).
- Simplifier les procédures de réservations afin de les rendre plus automatiques.
- Proposer des nouvelles solutions pour optimiser les réservations.
- S'assurer que toutes les réservations soient bien réalisées et que les coûts soient bien optimisés pour dégager plus de profit sur un dossier.

4/ Assurer la gestion opérationnelle des gros comptes clients

- Pour tout ce qui concernent les départs garantis avec les gros comptes, gestion des opérations et des cotations en collaboration avec le manager des ventes qui supervise l'aspect commercial (respect des deadlines etc...).
- Bien comprendre les enjeux des départs garantis pour être force de proposition afin de rendre les programmes toujours plus compétitifs.

5/ Assurer la supervision du recrutement des guides et de leur fidélisation.

- Voir avec le marketing quels supports commerciaux pourraient être réalisés pour mieux présenter la compagnie, ses besoins, ses exigences en matière de guides.
- Entretien et développer d'excellentes relations avec nos guides, véritables garants et de la réussite d'un voyage.
- Gérer les salaires, les paies des guides avec la comptabilité et les RH.
- Gérer et organiser des événements de remerciements de nos guides afin de les fidéliser.

6/ Assurer le suivi après-vente des dossiers.

- S'assurer de la bonne réception des factures fournisseurs et des paiements de ces derniers avec l'aide du département réservation.
- S'assurer de la bonne qualité du voyage et des commentaires clients.
- Superviser le bon paiement de nos fournisseurs.

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 connaissance du marché européen et plus spécifiquement du marché français
- Expertise en négociation commerciale
- 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

- **Sens de la négociation et des achats** : connaissance des différents rouages de l'industrie du voyage en groupes, des fournisseurs, avoir un excellent sens de la négociation pour toujours acheter au meilleur tarif.
- **Bilingue Français / anglais** : savoir traiter avec des fournisseurs aussi bien en français qu'en anglais et aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.
- **Sens de l'organisation** : être rigoureuse, organisée et efficace, savoir travailler dans l'urgence et sous la pression seule et avec une équipe.
- **Sens commercial** : comprendre les enjeux commerciaux derrière chaque groupe et toujours être orientée vers le business et la recherche du profit.
- **Excellentes connaissances des destinations** : excellente maîtrise des destinations USA et CANADA, savoir créer de la nouveauté et de l'originalité, savoir maîtriser les fournisseurs et ses coûts pour toujours proposer des programmes compétitifs.
- **Leadership** : savoir prendre les bonnes décisions, se positionner en chef de département et apporter des solutions concrètes.
- **Reporting** : savoir monter un reporting d'opération fiable et être force de proposition pour tout ce qui concerne le chiffre d'affaires et son développement.