



Offre d'emploi : Coordonnateur/trice Qualité

Référence QUAL

Pour la marque Toundra Voyages et autres marques affiliées au groupe.

SOMMAIRE DU POSTE

- Date d'entrée en fonction : 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

Exigences

- Expérience obligatoire dans une fonction similaire en **tourisme**
- Excellent sens du service à la clientèle
- Solides connaissances des destinations Canada et USA.
- Capacité à travailler sous pression lors de la haute saison des réservations
- Excellente maîtrise d'Excel et de tous autres outils de statistiques utiles
- Être légalement autorisé à travailler au Canada

Missions :

- Qualité des ventes
 - Vérifier la conformité des dossiers vendus en amont du voyage
 - ➔ Vérification de la cohérence, de la pertinence et de la conformité du voyage ainsi que ses documents.
 - ➔ Mettre en place les actions correctives avec les vendeurs et agents de réservations.
 - ➔ Tenir à jour le suivi des dossiers vendus afin de lisser le travail sur l'année.
 - Déterminer les opportunités d'amélioration
 - ➔ Participer à l'amélioration des processus au sein de l'entreprise (ventes, réservations).
 - ➔ Suggérer des pistes d'amélioration aux départements concernés.
 - Mettre en place des initiatives de formation sur les actions correctives et préventives
 - ➔ Participation à des formations avec les équipes de ventes et de réservation en fin de saison suite aux erreurs rencontrés.

- Évaluer la Qualité des fournisseurs
 - Analyser les retours des clients
 - ➔ Reception et compilation des différents retours de voyage des clients.
 - ➔ Statistiques de fins de saison sur les retours compilés.
 - ➔ Utiliser sa force de service à la clientèle pour répondre aux clients.
 - Participer à la politique fournisseur en collaboration avec le département Achat
 - ➔ Diriger la ligne conductrice des exigences de la marque avec nos fournisseurs
 - ➔ Participation aux déplacements fournisseurs afin d'évaluer sois même la qualité de prestation
 - ➔ Prendre part aux mesures correctives du département des achats avec nos fournisseurs.
- Accompagnement des employés
 - Participer à la gestion et au suivi des litiges
 - ➔ Aider les vendeurs / agents de réservation dans leurs tâches de résolution de litige (création de normes, cas de jurisprudence etc...)
 - ➔ Former les vendeurs et agents de réservations à la permanence téléphonique
 - Analyser les rapports d'urgence des téléphones de permanence client
 - ➔ Statistiques de fin de saison afin de mettre en place des actions correctives
 - ➔ Faire le suivi des actions directes requises post-permanence
 - Mettre en place des procédures opérationnelles et participer à la formation des employés
 - ➔ En collaboration avec l'équipe marketing, création d'un charte commune à l'entreprise afin de fédérer les employés
 - ➔ Valorisation des employés

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Capacité d'adaptation à un environnement en constante évolution
- Forte orientation client.
- Excellente communication écrite (orthographe) et orale.
- Bon niveau d'anglais à l'oral comme à l'écrit
- Goût prononcé pour l'optimisation des résultats
- Dynamisme, autonomie et esprit d'équipe
- Soucis du détail, être méticuleux.

AVANTAGES

- Activités sociales organisées par l'entreprise
- Déplacements professionnels sur le terrain à prévoir
- Fam Tours organisés par le groupe ou ses partenaires (sous conditions)
- Tarifs préférentiels chez nos fournisseurs (sous conditions)
- Assurance maladie
- Transport en commun à proximité

Pour postuler : carrieres@toundravoyages.com