



Offre : Manager des opérations FIT

Pour la marque Toundra Voyages

SOMMAIRE DU POSTE

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

Responsabilités liées aux réservations :

- Manager, superviser et dynamiser une équipe de 8 à 12 personnes.
 - Gestion des plannings de présences, congés et tout autre aspect RH
 - Organisation des formations nécessaires relatives au système de réservation
 - Organisation et planification des formations relatives aux produits et spécificités
 - Gestion du planning des téléphones d'urgence.
 - Gestion des recrutements
- Superviser et optimiser les développements du système de réservation
 - Réflexions sur améliorations de l'expérience utilisateur en front et back office
 - Mise en place des chantiers en collaboration avec la Direction et les développeurs
 - Suivi des projets d'amélioration ou traitement de bugs pour la partie back office
 - Veille constante sur l'amélioration de la performance
- Encadrer, manager et optimiser les procédures de réservations
 - Réviser intégralement les procédures de réservations afin de les optimiser
 - S'assurer du bon respect des procédures par les agents et les clients
 - Mettre en place des suivis et tableaux de bord afin d'optimiser le temps de travail
- Superviser l'amélioration constante de la **qualité du service de réservations**
 - Identification des forces et faiblesses du service
 - Mise en place d'un suivi qualité des prestations en collaboration avec les achats etc.
 - Gestion des litiges principaux avec les fournisseurs et clients
 - Reporting régulier à la Direction Générale + Achats + Production + Ventes
- Gestion de projets avec les autres départements de la compagnie
 - Projets IT avec les développeurs
 - Projets / procédures comptables avec le département Finance
 - Projets de développements du département avec la Direction Générale
 - Projets / Chantiers Achats / fournisseurs avec la Direction des Achats
 - Projets clients avec la Direction Commerciale et Ventes.

Exigences

- Posséder un diplôme ou certificat universitaire en tourisme
- Minimum 5 ans d'expérience pertinente dans une fonction similaire chez un réceptif
- Bonne connaissance de l'industrie du voyage en Amérique du Nord
- Excellente connaissance du marché européen et plus spécifiquement du marché français
- Excellente maîtrise d'Excel et de tous autres outils de statistiques utiles
- Légalement autorisé à travailler au Canada

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Capacité d'adaptation à un environnement en constante évolution
- Sens du leadership, savoir gérer une équipe sous pression
- Dynamisme, autonomie et esprit d'équipe
- Sens de l'analyse, esprit critique.
- Excellente capacité rédactionnelle, savoir rédiger des textes sans fautes.
- Excellente expression orale.
- Bilinguisme Français / Anglais à l'oral comme à l'écrit
- Avoir un goût prononcé pour le challenge et l'optimisation des résultats

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)
- Assurance maladie
- Transport en commun à proximité

Pour postuler : carrieres@toundravoyages.com