



Adjoint (e) aux Opérations (H/F)

DESCRIPTION

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

Nos agents de réservations chez Toundra Voyages sont au cœur de l'action au quotidien ! Ils sont les garants de la conformité des demandes de nos clients avec la réalité du terrain, ils s'assurent que les demandes des clients soient bien respectées en traitant directement avec les fournisseurs. Maillons indispensables de la bonne réussite des voyages, nos agents de réservations se doivent d'avoir l'esprit vif, d'être rigoureux, attentif et réactif afin que la qualité de nos services soit toujours garantie en tout temps.

- Date d'entrée en fonction : Asap
- Salaire : à déterminer selon qualifications et expérience
- Horaire de travail : Temps plein, 40H/semaine
- Statut de l'emploi : Permanent, 3 mois de période de probation
- Permanence téléphonique des clients 5 fois /an
- Lieu du poste : Montréal - Outremont

Exigences

- Capacité à travailler sous pression lors de la haute saison des réservations
- Excellente maîtrise d'Excel et de tous autres outils de statistiques utiles
- Bon sens du service à la clientèle
- Connaissances des destinations Canada et USA.

Missions :

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. (Réservation hôtelière, activités etc...)
- 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.

Gestion des paiements fournisseurs

- S'assurer que les délais de paiements sont respectés et que les procédures sont suivies
- S'assurer de la bonne réception des factures fournisseurs et reçus de cartes de crédit des guides accompagnateurs
- Vérifier la conformité des factures par rapport au service rendu et aux devis établis et les transmettre à la comptabilité pour paiement
- Assurer le suivi des factures en litige, en lien avec la comptabilité
- Tenir à jour les bases de données fournisseurs
- Vérifier la rentabilité par projet
- Participer à l'amélioration continue des méthodes de travail
- Participer activement au développement du service
- Tâches sujettes à changement en fonction des besoins et de la saisonnalité des activités des différents départements..

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Capacité d'adaptation à un environnement en constante évolution
- Sens de l'analyse, esprit critique.
- Excellente communication écrite (orthographe) et orale.
- Bon niveau d'anglais à l'oral comme à l'écrit
- Dynamisme, autonomie et esprit d'équipe
- Soucis du détail, être méticuleux.

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, si éligible
- Transport en commun à proximité

Pour postuler : carrieres@toundravoyages.com