



Coordonnateur (trice) aux Opérations (H/F) / Service Groupe

Référence COPG

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

SOMMAIRE DU POSTE

- 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

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.

Exigences

- Expérience obligatoire dans une fonction similaire en **tourisme**
- 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
- Bon sens du service à la clientèle

Missions :

- **Gestion des demandes de réservations :**
 - Réceptionner les demandes et vérifier leur conformité
 - Monter le dossier dans notre système de réservation
 - Envoyer les réservations à nos fournisseurs via le système ou par courriel
 - Réceptionner les confirmations et confirmer les réservations
 - Gérer les modifications et/ou annulation entre le client et le fournisseur
- **Gestion administrative :** s'assurer que les procédures de paiements soient respectées
 - Réalisation des bons d'échange (vouchers)
 - Gestion des factures des fournisseurs et litiges éventuels
 - Mettre à jour les suivis en permanence
- **Relation clientèle :** toujours informer nos clients de l'évolution de leurs demandes
 - Suivi des réservations avec le client (agence de voyage)
 - Proposer une alternative lorsque cela est nécessaire
 - Gestion de l'après-vente (litiges éventuels)
 - Gestion de la permanence d'urgence en soirée et fin de semaine en moyenne 3 fois par année.

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

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

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
- Transport en commun à proximité

Pour postuler : carrieres@toundravoyages.com