



## Forfaitiste Groupe marché Espagnol (H/F)

### SOMMAIRE DU POSTE

- Date d'entrée en fonction : immédiat
- Nombre de poste(s) à combler : 1
- Salaire : à discuter selon l'expérience
- Horaire de travail : Temps plein, 40H/semaine
- Statut de l'emploi : Permanent, 3 mois de période de probation
- Permanence téléphonique des clients sur place
- Lieu du poste : Montréal - Outremont

### DESCRIPTION

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

### Responsabilités :

- Réceptionner, qualifier et traiter les demandes de devis de nos agences partenaires
  - Réceptionner les demandes de devis au quotidien et les renseigner dans le suivi
  - Qualifier les demandes pour s'assurer d'avoir bien cerné les besoins du voyageur
  - Répondre dans un délai de 24h à la demande en suivant la procédure suivante :
    - Accuser réception immédiat à l'agence
    - Création de l'itinéraire et recherche des fournisseurs éventuels
    - Envoi du devis à l'agence
    - Suivi commercial avec l'agence
    - Conclusion de la vente et/ou fermeture du dossier prospect
    - Gestions des éventuelles modifications du dossier avant, pendant le voyage
- Gérer le service à la clientèle avant, pendant et après le voyage
  - S'assurer avant le voyage que toutes les prestations soient bien confirmées
  - Gestion des éventuels litiges avec le voyageur pendant son voyage
  - Traiter le service après-vente avec le voyageur /agence au retour du voyage
  - Assurer une permanence téléphonique d'urgence 24h/7j en moyenne 2 à 3 fois par an
- Véhiculer en permanence le savoir-faire et l'expertise d'un agent local
  - Toujours être à l'affût des dernières nouveautés et dernières tendances
  - Bien connaître ses fournisseurs et ses destinations en tout temps
  - Agir en tout temps en vrai professionnel, rassurer nos clients
  - Être courtois, amical et bien véhiculer l'image de la compagnie.

## Exigences

- Minimum 2 ans d'expérience dans une fonction similaire d'agent de vente en Tourisme.
- Trilingue **français / anglais / espagnol**
- Excellentes connaissances des destinations Canada et USA de leurs spécificités
- Maîtriser et comprendre les besoins et attentes des voyageurs du marché ciblé
- Capacité à travailler sous pression notamment pendant la haute saison des ventes
- Visa de travail valide de 12 mois minimum et/ou résident / citoyen canadien

## COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Avoir un goût prononcé pour le challenge et l'optimisation des résultats
- Capacités d'adaptation à un environnement en constante évolution.
- Excellente capacité rédactionnelle, savoir rédiger des textes sans fautes dans les langues demandées
- Excellent sens commercial, avoir un discours qui s'adapte à son interlocuteur
- Dynamisme, autonomie et esprit d'équipe

## 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 à compter du 3<sup>ème</sup> mois
- Transport en commun à proximité

## ÉQUITÉ EN EMPLOI

Cet employeur souscrit au principe d'équité en emploi et applique un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées.