



Agent aux réservations – marchés latins (H/F)

SOMMAIRE DU POSTE :

- Date d'entrée en fonction : dès que possible
- Salaire : à discuter
- Horaire de travail : Temps plein, 40H/semaine
- Statut de l'emploi : poste permanent, 3 mois de période de probation

RESPONSABILITÉS:

- Gestion des demandes de réservations :
 - Réceptionner les commandes et vérifier leur conformité
 - Monter le dossier dans notre système de réservations
 - Envoyer les réservations à nos fournisseurs via le système ou par courriel
 - Réceptionner les confirmations et confirmer les réservations
 - Gérer les modifications et/ou annulations 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 6 fois par année

COMPÉTENCES

- Dynamisme, autonomie et esprit d'équipe
- Débrouillardise et bonne gestion du stress
- Capacité à travailler sous pression notamment pendant la haute saison
- Minutie et souci du détail

EXIGENCES

- Minimum 2 ans d'expérience chez un réceptif
- Trilingue (Français, Anglais, Espagnol et/ou Italien - parlé et écrit)
- Solide connaissance des zones touristiques nord-américaines et leurs attraits
- Maîtrise des logiciels MS Office