

UN (E) AGENT SERVICE CLIENT - H/F - (CDD 8 mois)

MONDIAL TOURISME est depuis plus de 30 ans un leader important des voyages sur les moyens et longs courriers. Soucieux du bien-être et de la satisfaction de nos clients, nous avons su nous entourer des meilleurs réceptifs sur chaque destination. Des contrôles qualité sont régulièrement effectués par nos équipes afin d'assurer à notre clientèle, des prestations à la hauteur de ses exigences et ce, tout en gardant un excellent rapport qualité prix !

Notre tour opérateur possède une présence forte sur Internet.

Poste basé à Paris 10e (Cité Paradis)

Au sein du département client- Back Office, vous aurez la charge de la réservation, de la gestion et du suivi des dossiers sur toute la chaîne de vente, pendant et après voyage.

Vos principales missions sont :

- Répondre aux demandes des clients et des agences de voyages par email (ventes et traitement des demandes d'informations),
- Élaborer les devis clients individuels
- Réservation des prestations et transports. (Saisie des dossiers hors connectivité)
- Suivi et gestion des dossiers : modifications, annulations, régulations, facturations ..
- Répondre aux demandes clients pendant et après voyage concernant les aléas rencontrés ou la qualité des prestations
- Service après voyage : effectuer les enquêtes, élaborer et envoyer les réponses adaptées aux courriers de réclamation

Collaboration avec les autres services (transport/production/comptabilité/groupe...etc)

- Entretien les bonnes relations avec les fournisseurs et la communication positive avec les clients
- Apporte son aide en fonction des besoins du service et des procédures du département et de l'entreprise
- Alerte en cas de problème détecté et apporte les solutions
- Participe au développement du service client en étant proactif et force de proposition
- Participe à l'élaboration des procédures de fonctionnement du service (nouveau/taux/tableau de suivi)

Etant entendu que cette liste n'est pas exhaustive, le poste est évolutif compte tenu de la structure de l'entreprise et pourra être amené à accomplir d'autres tâches relevant de sa qualification en fonction des nécessités de service.

De formation Bac+2 (BTS/ Master Tourisme), une première expérience au sein d'un département réservation / client serait appréciée. Bonne maîtrise (orale et écrite) de la langue française et anglaise écrite. **Rigueur, autonomie, dynamisme** et un fort esprit d'équipe sont les principales qualités requises pour ce poste.

Type de poste

CDD 8 mois avec période d'essai de 1 mois

Rémunération selon profil

Mutuelle, tickets restaurants, 13^{ème} mois

Entre 1 et 2 samedi par mois travaillé(s)

Roulement des horaires selon l'amplitude de l'entreprise (09H-19H)

2 jours de télétravail hebdomadaire

Poste à pourvoir dès que possible. Merci d'envoyer votre candidature à **recrutementoutgoing@mondialtourisme.fr** en mentionnant l'intitulé du poste dans l'objet de votre e-mail.