

UN (E) AGENT SERVICE CLIENT - H/F - (CDI)

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 operator possède une présence forte sur Internet. **Poste basé à Paris 10e (Cité Paradis)**

Au sein du département client- BO, 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 :

- 1)- Répondre aux demandes des clients et des agences de voyages (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 ..
- 2)- Répondre aux demandes des 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 réclamations 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/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 écrit. **Rigueur, autonomie, dynamisme** et un fort esprit d'équipe sont les principales qualités requises pour ce poste.

Type de poste

CDI avec période d'essai de 2 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.