



UN(E) AGENT DE RESERVATION/CONSEILLER VOYAGES AU SEIN DU 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 opérateur possède une présence forte sur Internet.

Poste basé à Paris 10e (Cité Paradis)

Au sein du département client, vous intégrerez l'équipe Back office - Réservation et vous aurez la charge de la réservation, de la gestion et du suivi des dossiers et des devis-clients.

Vos principales missions sont :

- Répondre aux demandes des clients et des agences (conseils, ventes et traitement des demandes d'informations) avant pendant et après voyage
- Elaboration de devis clients individuels
- Réservation des prestations et transports. (Saisie des dossiers hors connectivité)
- Suivi et gestion des dossiers : modifications, annulations, régulations
- Communication des modifications sur les dossiers
- Trouver des solutions de remplacement en cas de contre-propositions ou modification d'itinéraire
- Gérer et suivre la facturation aux clients en liaison avec le service comptabilité et les clients
- Traiter les demandes des clients pendant et après voyage concernant les aléas rencontrés ou la qualité des prestations,
- Effectuer les enquêtes, résoudre les litiges en élaborant les réponses adaptées aux courriers de réclamation

- Collaboration avec les autres services (transport/production/ comptabilité/groupe...etc)
- Entretien des bonnes relations avec les fournisseurs et communication positive avec les clients
- Apporter de l'aide en fonction des besoins du service et des procédures du département et de l'entreprise
- Alerter en cas de problème détecté et apporter les solutions
- Participer au développement du service client en étant proactif et force de proposition
- Participer 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 le candidat pourra être amené à accomplir d'autres tâches relevant de sa qualification en fonction des nécessités du 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. **Beaucoup de rigueur, d'autonomie, de 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.