



FICHE DE POSTE : CONSEILLER(E) VOYAGE/FORFAITISTE

Description de l'entreprise

Le groupe Altaï est constitué d'un réseau d'agences locales spécialisées dans le voyage nature et aventure. Implantés dans une trentaine de pays, nos experts locaux créent et organisent d'authentiques voyages sur-mesure. Altaï Canada fait partie de ce réseau. Installée à Montréal et sur nos deux camps de base en pleine nature québécoise, nous sommes fiers d'offrir des séjours actifs au Canada. Agence réceptive depuis bientôt 20 ans, nous mettons un point d'honneur à vous faire découvrir notre culture et nos grands espaces à travers la pratique d'activités de plein air, avec le souci de minimiser l'impact sur l'environnement.

Description du poste

Dans le cadre de la reprise de nos activités, nous recherchons un forfaitiste Canada qui évoluera, en fonction des besoins de l'entreprise, au service BtoC ou BtoB. Sous la responsabilité de la Responsable des ventes, votre mission consiste à conseiller notre clientèle francophone et/ou anglophone dans la planification de leur voyage au Canada. Attentif aux désirs du client dans l'élaboration du voyage sur-mesure le plus adapté, vous êtes autonomes et responsables du bon déroulement de l'expérience clients, de la création du devis jusqu'au suivi satisfaction en fin de voyage.

Exigences du poste

- Atteindre les objectifs de ventes
- Comprendre et analyser les exigences et les souhaits du client pour l'orienter vers le circuit le plus approprié
- Planifier et réserver l'ensemble des prestations liés aux voyages: des billets d'avion à l'hébergement en passant par la location de voiture et la proposition d'assurance voyage...
- Collecter les dépôts et les soldes
- Fournir les documents de voyage aux voyageurs avant le départ
- Prendre en charge le téléphone d'urgence afin d'assurer une assistance 24h/24, 7j/7 auprès de nos voyageurs (à tour de rôle avec le reste de l'équipe)



- Faire le suivi satisfaction client au retour de vacances
- Traiter les plaintes et les situations imprévues
- Élaborer des factures de voyage et en cas d'annulation procéder au remboursement
- Participer à des conférences et formations afin de se tenir informé des tendances du marché
- Entretenir de bonnes relations avec les fournisseurs et représenter notre entreprise
- Créer et mettre à jour les espaces personnels des clients ainsi que les suivis de dossiers
- Traitement des factures et mise à jour dans les logiciels

Profil du candidat

- Expérience significative dans le secteur du tourisme et/ou de la vente
- Passionné par le voyage, la connaissance de la destination est un atout
- Savoir et apprécier travailler en équipe
- Aimer le service client
- Bonne communication écrite et parlée en français et en anglais
- Capacité à gérer plusieurs tâches à la fois et les imprévus
- Capacité d'organisation et d'adaptation, sens des priorités, autonomie
- Citoyen/résident permanent/possède déjà un permis de travail ouvert – exigé

Conditions et avantages sociaux

- 3 semaines de vacances/ an
- Assurances collectives
- Augmentation salariale annuelle selon atteinte d'objectifs réalisables
- Opportunités de FAM Tours, de formation et d'évolution professionnelle
- Horaire de 40 heures/semaine, du lundi au vendredi,
- Beau cadre de travail sur le boulevard Saint-Laurent, en face du parc Jarry
- Alternance bureau Montréal / télétravail
- Salaire: à déterminer selon profil
- Prise du poste: juillet 22

Note : ce texte se lit au féminin comme au masculin

Contact : Thomas Cattiaux : thomas.c@altai-travel.com