



F – *Foncer vers l'avenir* **O** – *Ouverts* **R** – *Résilients* **C** – *Clients d'abord* **E** – *Engagés les uns envers les autres*

Opportunité de carrière

Position: **Coordonnateur – Points Fidélité, support administratif et clavardage**

Se rapporte à : **Chef de l'analyse des affaires et des points Fidélités**

Localisation: **Montréal, Québec**

Entreprise purement canadienne. Nous pouvons connecter nos partenaires à des millions de clients canadiens. Nous vous offrons quotidiennement des opportunités de démontrer votre expertise et d'aider nos clients à bâtir des souvenirs de vacances mémorables! Êtes-vous prêt à intégrer l'équipe qui représente notre FORCE motrice?

Mention de responsabilité

Coordonner le support du programme des points Fidélité et des ventes, le clavardage, les accès web et le support techniques des outils de notre site externe et des outils connexes.

Résultats et activités clés

- Offrir le service à la clientèle pour le programme de points
- Offrir le support technique concernant les codes d'accès et les différents outils de notre site web
- Répondre aux appels et aux courriels provenant des clients internes et externes
- Répondre aux « chat » provenant des clients externes
- Communiquer et faire le suivi des problèmes avec le superviseur et les départements internes concernés (ventes, comptabilité, informatique, service à la clientèle, réservations, startrek etc.)
- Produire des rapports et statistiques quotidiennes
- Se tenir au courant des nouvelles concernant les promotions de nos marques de commerce
- Créer, vérifier et monitorer tous les incitatifs de points, et faire un rapport au chef de produits avec les résultats de chaque promotion
- Communiquer avec Vibe Rewards Nation situé à Toronto (la firme technologique externe qui a conçu l'outil de gestion des points)
- Vérifier les factures de Vibe Rewards Nation
- Offrir le service à la clientèle pour les appels provenant du queue des ventes (en français et en anglais) ainsi que les courriels adressé aux ventes (sales)
- Effectuer toutes autres tâches connexes tel qu'indiqué par la direction



F – Foncer vers l'avenir **O – Ouverts** **R – Résilients** **C – Clients d'abord** **E – Engagés les uns envers les autres**

Connaissances spécialisées, compétences et attributs requis

- Excellent sens du service à la clientèle
- Bilinguisme nécessaire, parlé et écrit, en français et en anglais (plus de 70% des tâches sont effectuées en)
- Aptitude à travailler en équipe et à communiquer
- Démontrer des connaissances parmi les logiciels suivants : Sabre, Gestion, TTS, Softvoyage, Star Trek, Trisept, Etc.
- Démontrer des connaissances au niveau d'internet, de ses navigateurs et de leurs fonctionnalités et options
- Avoir une bonne connaissance des marques de commerce de TravelBrands et de leurs particularités (Vols, FIT, Sunquest, Exotik tours, Croisières Encore, etc.)
- Avoir une bonne connaissance des logiciels Word et Excel

Qualifications scolaires et expérience

- Minimum d'un diplôme d'études collégiales (ou l'équivalent)
- Diplôme obtenu d'une école de tourisme ou expérience équivalente au niveau de l'industrie du voyage
- Expérience de travail correspondante de plus d'un an, jusqu'à 3 ans

Pour soumettre votre candidature, veuillez SVP envoyer votre C.V. à l'adresse courriel suivante : Anne-Marie.Ouellet@travelbrands.com