** Poste à combler**

### Conseiller en voyage vacances, Centre d’appel

**Unité d’affaires:** Transat Distribution Canada Inc.

**Service:** Voyage à la carte

**Statut:** Permanent, temps plein

**Lieu de travail:** Montréal, QC

**Supérieur immédiat:** Superviseur, Centre d’appel

 **Faites partie du voyage !**

# **Raison d’être**

Nous recherchons un professionnel dynamique et ambitieux, passionné par le domaine des ventes et du voyage, et qui souhaite rejoindre notre équipe. Le candidat recherché excelle dans le service à la clientèle, comprend et surpasse constamment les attentes de notre clientèle. Personne d’équipe, il contribue à l’atteinte des objectifs de l’agence de voyages et réussit également à atteindre voire dépasser les siens en termes de ventes et de recettes. C’est un professionnel habile à concevoir rapidement et de façon concise des itinéraires touristiques.

# **Responsabilités**

* Répondre aux appels entrants des clients externes (B2C);
* Générer des revenus et atteindre les objectifs mensuels et annuels de ventes et revenus.
* Cerner rapidement les besoins particuliers des clients et y répondre en utilisant tous les outils mis à sa disposition.
* Vendre des forfaits de voyages dans toutes les catégories de produits et préparer des itinéraires complexes;
* Communiquer avec clarté et assurance aux clients les différentes options de voyage qui sont proposées par les partenaires en vue d’en conclure la vente;
* En faisant preuve d’ingéniosité, d’initiatives et de rigueur, rechercher et réserver des produits de voyage à l’aide de tous les outils mis à sa disposition;
* Se tenir au fait des dernières tendances et être capable d’offrir des services basés sur les besoins des clients, et ce en toutes circonstances même les plus difficiles;
* Offrir un service à la clientèle pour nos clients réservant aussi via nos outils en ligne;
* Assurer le suivi auprès des clients concernant les dossiers en cours.

# **Exigences**

* Axé sur les ventes et le service à la clientèle;
* Solide feuille de route en vente au détail de produits de voyages;
* Expérience dans la planification et la réservation de différents produits de voyages dans le monde entier;
* Doit posséder au moins deux (2) années d’expérience dans le domaine des voyages d’agrément au sein d’une agence ou d’un centre d’appel;
* Être à l’aise de proposer des produits complémentaires afin de maximiser les profits réalisés sur chaque vente;
* Capacité d’exercer une influence au moyen de techniques efficaces de vente et de prospection tout en tissant des liens d’affaires conviviaux et positifs;
* Excellent communicateur ayant une approche participative, enthousiaste, optimiste, prévenant, énergique, actif et éloquent;
* Connaissance pratique des logiciels Word et Excel ainsi que des systèmes de réservation Apollo, Consul PC, Galileo Vacations ou équivalent;
* Capacité de travailler sous pression et d’effectuer plusieurs tâches;
* Fortes aptitudes organisationnelles et minutie;
* Bilinguisme français et anglais;
* Certification OPC;
* Certification TICO (un atout);
* Horaire de travail: Temps plein (37.5h);
* Le centre d’appel est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00 et le samedi-dimanche de 09h00 à 17h00. La durée hebdomadaire de travail est de 37,5 heures et l’agent doit être disponible aussi bien la semaine que la fin de semaine.

# **Compétences transversales**

* Bonnes aptitudes en matière de gestion du temps, suivi des objectifs, planification et gestion de projets
* Excellentes compétences en service à la clientèle, fait preuve d’intégrité personnelle et d’éthique au travail
* Excellentes aptitudes en matière de résolution de problèmes
* Projette une image favorable lors d’interactions avec les clients internes et externes
* Capacité à travailler en toute autonomie, à faire preuve de discrétion et de jugement

# **Pourquoi choisir Transat?**

* Pour devenir membre de notre **famille de professionnels du voyage,** qui réaffirment chaque jour depuis **30 ans** leur engagement à offrir à leurs clients des produits fiables de qualité.
* Pour évoluer dans une entreprise qui investit dans le **perfectionnement des compétences de ses employés**.
* Pour faire partie d’une **équipe consciencieuse** qui cherche sans cesse à améliorer l’expérience client.
* Pour participer aux efforts continus de promotion d’un **tourisme durable** déployés par Transat, de concert avec tous ses employés, partenaires et fournisseurs et avec les voyageurs.
* Pour travailler dans un milieu de travail axé sur **le respect, la diversité et la fierté.** Nous accueillons les hommes et les femmes qui veulent contribuer au succès d’une des plus grandes entreprises intégrées de tourisme du monde, peu importe leur origine, leur nationalité, leur langue, leur âge et leur style de vie.
* Et, bien sûr, pour bénéficier d’un **salaire concurrentiel**, d’une gamme complète d’**avantages sociaux** et des **avantages vacances** offerts aux employés.

# **Fin de l’affichage**

Pour poser votre candidature, veuillez faire parvenir votre curriculum vitae par courriel à emplois@transat.com