

TOUNDRIGO

Offre d'emploi | Responsable de la Coordination Voyages

Description

(Merci de noter que ce texte se lit tant au masculin qu'au féminin)

Le groupe Toundrigo regroupant 6 marques spécialisées dans les expériences de voyages au Canada et aux États-Unis recherche un(e) Responsable de la Coordination Voyages passionné(e) par l'industrie du tourisme et du voyage.

Le Responsable de la Coordination Voyages chez Toundra Voyages est au cœur de l'action au quotidien ! En contact permanent avec nos clients et nos fournisseurs et supervisé par son manager, il aide à la concrétisation des commandes en réservations confirmées. Attentifs à ce que les demandes soient conformes avec la réalité du terrain, nos coordonnateurs de voyages se doivent d'avoir un esprit vif, d'être rigoureux et réactifs, afin que la qualité de nos services soit assurée en tout temps.

Responsabilités Générales

Si tu aimes travailler en équipe, effectuer et confirmer des réservations et que la relation fournisseurs et clients est un leitmotiv alors tu es la personne que nous recherchons !

Ce que nous aimerons chez toi c'est ta curiosité, ta rigueur et ton excellente organisation.

Ton goût pour la relation clients / fournisseurs >

Avec les clients

- Réserver les prestations du voyage conformément à la demande des clients
- Assurer un échange commercial, qualitatif et régulier avec les agences et partenaires sur l'évolution des dossiers
- Offrir expertise sur la destination et conseils sur les produits offerts, proposer des alternatives appropriées lorsque cela est nécessaire
- Rester attentif à la cohérence et à la rentabilité du dossier
- Gestion de l'après-vente (litiges éventuels)
- Gestion de la permanence d'urgence en soirée et fin de semaine

Avec les fournisseurs

- Réserver / modifier les prestations selon les procédures validées avec chaque fournisseur
- Assurer un suivi avec les clients impactés par l'évolution des produits au cours de la saison
- Transmettre toutes les informations jugées nécessaires au bon déroulé du séjour aux fournisseurs et/ou aux clients le cas échéant
- Faire le lien entre les fournisseurs et la comptabilité pour s'assurer que les paiements soient conformes
- Gestion de l'après-vente (litiges éventuels)

TOUNDRIGO

Avec les équipes

- Manager une équipe, les former, les outiller, les challenger, les suivre au quotidien
- Savoir repérer les meilleurs talents lors des entrevues de recrutement
- Maintenir une veille constante des objectifs de l'équipe et anticiper les points bloquants
- Monitorer la charge de travail de tes collaborateurs en tout temps.
- Savoir transmettre toutes les techniques et bonnes pratiques pour transformer ton équipe en pro !
- Savoir anticiper et résoudre les points qui bloquent l'efficacité de ton équipe
- Maîtriser les plateformes et outils de manière optimale pour simplifier le quotidien des collaborateurs

Avec les outils et procédures en collaboration avec le/la Responsable de Projets

- Améliorer et optimiser de manière constante nos outils de travail et notamment Big Bro
- Maintenir une veille constante des objectifs anticiper les points bloquants
- Monitorer la charge de travail des collaborateurs en tout temps et y apporter des solutions
- Savoir anticiper et résoudre les points qui bloquent l'efficacité des équipes
- Maîtriser les plateformes et outils de manière optimale pour simplifier le quotidien des collaborateurs
- Mettre en place les procédures de réservations, assurer un suivi des réservations

Avec les partenaires

- Garantir la satisfaction et la fidélisation des clients sur le court, moyen et long terme
- Suivre, gérer et optimiser la relation clientèle et partenaires
- S'assurer du respect des échéanciers sur les différents cycles de vie d'une vente
- Être à l'écoute des besoins des clients/fournisseurs et savoir y répondre adéquatement
- Porter nos couleurs et nos valeurs et faire rayonner Toundrigo auprès de nos partenaires
- Savoir négocier un contrat et développer de nouveaux business et des volumes de demandes
- S'assurer de la qualité des partenaires avec l'aide du département Offre et Produits

Compétences recherchées

- De l'organisation, de la curiosité et le goût de la relation fournisseurs / clients
- De l'audace : tout le monde a son mot à dire pour faire grandir Toundrigo
- Être un vrai team player ! L'Adn Toundrigo c'est l'esprit d'équipe
- Avoir un excellent relationnel et un sens de l'écoute développé
- Capacité d'adaptation à un environnement en constante évolution
- Gestion de la relation clientèle / fournisseurs
- Excellente maîtrise de l'orthographe et excellente expression écrite et orale en français et anglais,
- Maîtrise de la suite office

TOUNDRIGO

Ce que nous proposons

Des avantages essentiels

- Un environnement de travail ouvert et collaboratif
- Une politique de télétravail flexible en accord avec le gestionnaire
- Une assurance collective avantageuse
- Un(e) parrain/marraine pour t'accompagner dans tes premiers pas chez Toundrigo !
- Des transports en commun à proximité (que tu sois Team Bixi, bus ou métro, tu trouveras ce qu'il te faut)
- Un abonnement Bixi 100% pris en charge
- Un minimum de 3 semaines de vacances annuelles

Mais aussi...

- Des formations destinations en interne accessibles à tous les collaborateurs sans exception
- Des perspectives d'évolution dans ton poste ou dans la compagnie, c'est important pour nous !
- Un jour de congé offert chaque année lors de ton anniversaire d'entreprise (le Toundriversaire !)
- Une cagnotte « crédit voyage » pour voyager à tarifs préférentiels (voyager, notre passion) !
- Un abonnement Miloguide offert pour découvrir des expériences locales
- Des moments conviviaux réguliers (petit-déjeuner hebdomadaire, 5 à 7 organisés tous les mois...etc) !
- 15% de réduction chez notre partenaire, Arloca (pour profiter de produits 100% canadiens)

[Retrouvez nos avantages sur le site Toundrigo](#)

Sommaire du poste

- Date d'entrée en fonction : juin 2024
- Horaire de travail : Temps plein, 40H/semaine
- Statut de l'emploi : Permanent, 3 mois de période d'essai
- Congés payés : 3 semaines par an
- Lieu du poste : Montréal - Outremont

Le groupe Toundrigo souscrit au principe d'équité en emploi et applique un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées.

Pour postuler : jobs@toundrigo.com