

## OFFRE D'EMPLOI : Chargé(e) de Clientèle Service Après Voyages

Nombre de poste ouvert : 1 poste

Contrat : CDD temps plein – 39h

Localisation : Levallois-Perret

**Thalasso n°1 - Ôvoyages**, c'est une équipe d'experts spécialisés dans la production et la vente de voyages. Tour opérateur français, acteur majeur du tourisme au savoir-faire reconnu et indépendant depuis 20 ans. Chaque année, plus de 300 000 clients nous font confiance pour organiser leurs vacances !

Innovation, Ambition et Solidarité, sont les valeurs essentielles partagées par nos équipes ;

La famille Ôvoyages poursuit sa croissance et recherche de nouveaux membres

### Les missions qui vous seront confiées :

Au sein de l'équipe Service après voyages composée de professionnels passionnés, rattaché(e) à la Direction Commerciale, vous serez en charge de :

- ✓ Analyse des réclamations (mails, formulaires, courriers) ;
- ✓ Réalisation des enquêtes auprès des différents fournisseurs et/ou auprès des services internes ;
- ✓ Estimation et négociation d'éventuelles compensations / indemnisations ;
- ✓ Rédaction de courriers argumentés pour répondre aux litiges clients ;
- ✓ Suivis des dossiers non statuéés :
  - Traitement des dossiers de la médiation du tourisme ;
  - Traitement des appels téléphoniques ;
  - Faire remonter les dysfonctionnements relevés afin d'améliorer la qualité des produits / services proposés ;

### Le profil idéal

#### Compétences et Qualités incontournables :

- Qualités rédactionnelles (syntaxe, orthographe...) ;
- Capacité à travailler en équipe ;
- Rigueur et adaptabilité ;

#### Compétences et Qualités importantes :

---

- Connaissance du secteur du tourisme et ses enjeux (Directives Voyages à forfait UE, Code du tourisme) ;
- Capacité à gérer son stress ;
- Anglais courant ;
- Capacité d'argumentation, d'analyse, de synthèse et de négociation (diplomatie, force de persuasion et sens de l'argumentation) seront des atouts pour la réussite sur ce poste ;

## Compétences et Qualités appréciées :

- Connaissance d'EasiWare ;
- Connaissance d'Amadeus ;
- Expérience sur un poste similaire dans le tourisme.

❖ Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de Handicap

## **Pourquoi rejoindre Thalasso N1 / Ôvoyages ?**

- Pour travailler dans un univers dynamique et en pleine expansion ; en plus de notre position de leader sur plusieurs destinations, nous développons notre production sur de nouvelles destinations chaque année en moyen et long courrier ;
- Pour intégrer une entreprise à actionnariat familial dont le chiffre d'affaires est en croissance constante ;
- Pour exprimer vos talents dans des missions plus diverses et passionnantes auprès d'équipes solidaires et ambitieuses ;

## **Renseignement et candidature :**

Vous pouvez adresser votre candidature (CV, motivation) par mail à :

**Emilie FINEL, [rh@thalasso-to.com](mailto:rh@thalasso-to.com)**