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

Contrat : CDI ; temps plein - 39h

Accord de participation, accord télétravail, ticket restaurant

Localisation : Levallois-Perret

Ôvoyages - Thalasso n°1 est un tour opérateur français, acteur majeur du tourisme au savoir-faire reconnu et indépendant depuis près de 25 ans. Chaque année, plus de 350 000 clients nous font confiance pour organiser leurs vacances !

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

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, 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 à l'écrit souhaité ;
 - 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 ; nous développons notre production sur de nouvelles destinations chaque année en moyen et long courrier ;
- 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