

TOUNDRIGO

Offre d'emploi | Responsable aux opérations – réservations

Description

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

Le groupe Toundrigo, c'est une formidable aventure de passionnés des voyages au Canada et aux États-Unis qui ont fait de leur passion leur métier. Notre groupe, ce sont 5 marques, 5 identités fortes qui opèrent aussi bien dans le monde du voyage d'aventure, voyage de groupe, individuel et d'Incentive.

Nous recherchons aujourd'hui pour notre marque spécialisée dans le voyage de groupe (Receptour Canada), un(e) responsable aux opérations - Réservations.

Le responsable réservations est au cœur de l'action au quotidien ! Maillon essentiel entre tous les départements de la compagnie, il s'assure de la qualité des prestations, de la cohérence des voyages et de leur confirmation avec l'aide d'une équipe performante et challengée au quotidien.

Ce que nous aimerons chez toi c'est ton sens prononcé pour la planification et la minutie du détail.

Responsabilités Générales

Description des tâches

- Planifier, organiser et contrôler l'ensemble des différentes activités liées aux opérations afin d'atteindre les objectifs selon les échéanciers prévus
- Être force de proposition auprès de la direction pour la bonne évolution et le bon développement de nos activités visant à l'accroissement de la qualité des opérations
- Savoir anticiper et résoudre les points qui bloquent l'efficacité du département et de l'équipe
- Entreprendre une prise de décisions orientée vers la maximisation de la qualité et de la rentabilité
- Participer à l'embauche des stagiaires et des coordinateurs aux opérations
- Manager une équipe, les former, les outiller, les challenger, les suivre au quotidien
- Vérifier la conformité des dossiers confirmés par les équipes de ventes et faire la distribution aux coordinateurs
- Vérifier et valider avec rigueur les itinéraires détaillés avec horaires
- Mettre en place les procédures de réservations
- Gérer les groupes et les départs garantis
- S'assurer du bon déroulement des voyages sur place et gérer la résolution de problèmes en cas d'imprévus
- Gérer les éventuels litiges
- Suivre, gérer et optimiser la relation clientèle et partenaires

TOUNDRIGO

- Travailler en collaboration avec les autres départements
- Améliorer et optimiser de manière constante nos outils de travail
- Gestion de la permanence téléphonique pendant une semaine (7j/7) en rotation avec les équipes
- Être disponible en tout temps pour assister l'équipe et gérer les urgences des groupes sur place (permanence)
- Toutes autres tâches connexes

Compétences recherchées

- De l'audace : tout le monde a son mot à dire pour faire grandir Toundrigo
- Aimer travailler en équipe avec les différents pôles du groupe et ses collaborateurs
- Excellentes aptitudes pour le service à la clientèle et la résolution de problème
- Savoir prioriser ses tâches, organiser, anticiper et optimiser son travail
- Connaissances des zones touristiques nord-américaines et leurs attraits
- Soucis du détail, être méticuleux, sens de la planification
- Débrouillardise et capacité à travailler sous pression notamment pendant la haute saison et respecter les échéanciers

Exigences

- Être bilingue (Français/Anglais), autre(s) langue(s) un atout
- Maîtrise de la suite office
- Formation en tourisme (un atout)
- Minimum 3 ans d'expérience dans le tourisme ou tout autre domaine pertinent

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

TOUNDRIGO

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 M ta région 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 : dès que possible
- 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

