

Agent(e) aux réservations

(6521) (6523) (6524)



Un préposé aux réservations est un employé des services administratifs dont la fonction est de procéder à des réservations afin de confirmer aux agences de voyages, aux grossistes ou aux clients la disponibilité et la vente des places. Grâce à ses compétences en vente et en service à la clientèle, il contribue à maximiser les revenus de l'établissement où il travaille. Cette fonction de travail se retrouve principalement dans le sous-secteur de l'hébergement et du transport. Le titulaire du poste travaille généralement dans les établissements suivants : compagnies de voyages (aérien, ferroviaire, maritime, terrestre), les hébergements de grande envergure, etc.

Responsabilités

RÉSERVATION & VENTE

50 %

- Préciser les besoins du client et ouvrir son dossier
- Proposer des forfaits et des plus-values
- Confirmer, modifier ou annuler une réservation
- Enregistrer la vente et obtenir des garanties de paiement
- Faire connaître les tarifs, les forfaits, les promotions, etc.
- Traiter toutes demandes de réservations, de modifications et annulations reçues par téléphone, télécopieur, courriel, courrier interne, centre de réservations corporatif ou agences de voyages ;
- Entretenir d'excellentes relations avec les agences de voyages, les établissements d'hébergement, etc.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

50 %

- Répondre aux demandes de renseignements notamment les demandes téléphoniques, électroniques, écrites ou en personne
- Informer les clients sur la région et ses attraits touristiques
- Informer le client sur les politiques (annulations, garanties, restrictions, exigences particulières, etc.) en lien avec sa réservation
- Traiter les plaintes et les demandes spéciaux s'il y a lieu
- Collaborer avec les autres départements de l'entreprise afin de mieux servir la clientèle



Niveaux de langue

FR ● ● ● Maîtrisé
EN ● ● ● Maîtrisé

Conditions de travail

- Jour, soir et fin de semaine
- Travail à horaire fixe
- Salaire horaire variant entre 18\$ et 24\$

Critères à l'embauche

- Fortes compétences organisationnelles
- Capacité à effectuer plusieurs tâches à la fois
- Excellentes compétences interpersonnelles
- Bonne attitude en tout temps
- Souci du détails
- Compétences en informatique
- Polyvalence

Compétences et qualifications



COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Aptitudes pour la vente et le service à la clientèle
- Aptitudes pour le travail d'équipe
- Flexibilité
- Leadership et capacité de prise de décisions
- Sens de l'organisation et gestion des priorités



HABILETÉS

- Linguistiques :
 - Maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit
 - Connaissance ou maîtrise de l'anglais constitue un atout
 - La maîtrise d'autres langues constitue un atout
- Utiliser des stratégies ou des techniques de communication efficaces
- Communiquer de façon professionnelle
- Écoute active



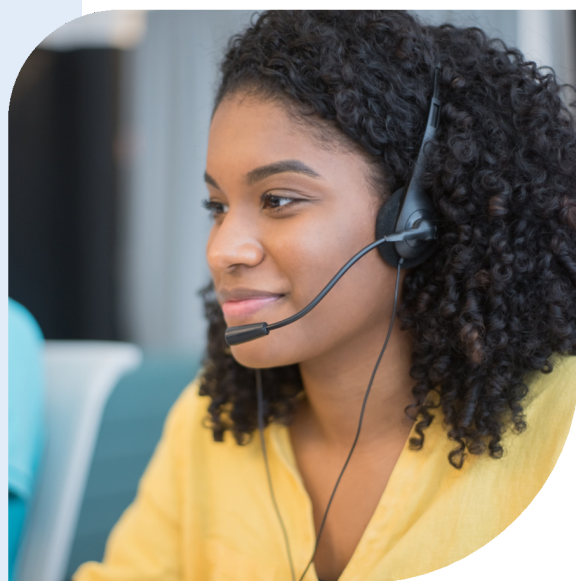
CONNAISSANCES

- Connaissance des principes de base de l'opération et des systèmes informatiques pertinents en lien avec la réservation
- Connaissance du secteur d'activité touristique et des besoins de la clientèle



QUALITÉS

- Autonomie
- Sens de l'initiative
- Polyvalence
- Dynamisme
- Entregent



WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA

**Le masculin est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte*

Les informations fournies dans ce document sont à titre indicatif et non contractuel. Elles sont présentées dans le cadre du projet-pilote d'intégration en emploi des demandeurs d'asile en tourisme.