

Position: Bilingual Accounts Receivable Coordinator
Department: Finance
Reports to: Senior Manager, Fraud and Accounts Receivable
Status: Full Time
Location: Hybrid – Toronto, ON

The Opportunity

You will be responsible for responding to French and English Accounts Receivable inquiries in a timely and professional manner. Handle pre/post call follow-up to ensure that requests are fulfilled.

How You Will Be Spending Your Time

Respond and resolve accounts receivable inquiries using various systems for TravelBrands Inc.

- Reply to direct booking and travel agent inquiries in a professional and courteous manner to ensure passenger/agent has a full understanding of booking terms and conditions.
- Respond to inquiries regarding customer invoices and statements and provide documentation to support and explain the invoice/statements.
- Communicate complex ideas in a manner that can be easily understood by travel agents and direct bookers.
- Clarify details including commission levels, insurance rates, fares and taxes.
- Investigate problematic credit card charges, cash and/or cheque payments – refund credit cards, stop payments, transfer payments or request refunds/commissions.
- Provide the agents with cheque backup for their electronic funds transfer.
- Assist insurance companies in settling claims by providing payment and refund information from client files.
- Advise agents of cancellation policy and explain penalty fees.
- Liaise with Sales/Customer Service departments to resolve travel agents/direct booker issues.

Monitor assigned accounts receivable report and execute appropriate procedures in order to secure payment for client files.

- Generate pre-departure collection report
- Collect payment utilizing the collection technique appropriate to the age of report.
- Investigate and follow up on pre-departure/post-departure payment discrepancies found on the report and put on commission hold if the agency proves to be problematic.
- Determine and implement the best course of action to rectify the problem, maximize revenues and maintain client relationships adhering to company policies/procedures.
- Exercise appropriate discretion to determine when to escalate difficult files.

All other duties as assigned by management.

The Skills, Experience and Requirements You Need to be Successful

- High school education, experience in the travel industry an asset
- 1-3 years' experience in accounting or relevant work experience
- Fluently bilingual –Strong written and verbal communication skills in French and English
- Effective organizational skills with the ability to multi-task and prioritize under pressure
- Computer skills – experience with Word and Excel
- Analytical , detail oriented and strong problem solving skills

Crew Advantages

- Competitive salary
- 2 weeks' vacation
- Medical and dental benefits
- 9 additional paid days [1 birthday; 5 sick days; 2 personal days; 1 volunteer day]
- Employer RRSP contribution program
- Awesome travel benefits for you, your friends and family
- Employee Assistance Program for you and your family members

Who We Are

HIS Canada Travel Inc., a division of the H.I.S. Group, is one of Canada's largest travel companies. Incorporated in 2004, HIS Canada Travel Inc. owns and operates multiple wholesale and retail travel brands. The retail division, including redtag.ca, itravel2000.com, Sunquest, The Travel Experts, Merit Travel, Flights.ca and Cruises.ca offer diverse products to travelers including destination packages, flights and hotels worldwide, excursions and more. The wholesale travel business, TravelBrands, provides a full range of travel products including air, hotel, car rental, cruise and specialty to travel agents and retail agencies throughout Canada. HIS Canada Travel Inc. is a comprehensive one-stop shop for agents and travelers alike.

Are You Ready to be part of the team?

If you're interested in this opportunity, please submit your cover letter and resume to careers@travelbrands.com.

We thank all applicants for their interest; only those selected for further consideration will be contacted.

HIS Canada Travel Inc. values diversity in the workplace and is committed to employment equity. In accordance with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA), HIS Canada Travel Inc. will provide accommodation, accessible formats, and communication support for the interview upon request and we will work with you to meet your accessibility needs.

Poste : Coordonnateur bilingue des comptes clients
Département : Finances
Rend compte à : Directeur principal, Fraude et comptes clients
Statut : Temps plein
Lieu de travail : Hybride – Toronto, ON

L'opportunité

Vous serez chargé(e) de répondre aux demandes relatives aux comptes clients en français et en anglais de manière rapide et professionnelle. Vous assurerez le suivi avant et après les appels afin de vous assurer que les demandes sont traitées.

Comment vous passerez votre temps

Répondre aux demandes de renseignements sur les comptes clients et les résoudre à l'aide de divers systèmes pour TravelBrands Inc.

- Répondre aux demandes de renseignements relatives aux réservations directes et aux agents de voyage de manière professionnelle et courtoise afin de s'assurer que le passager/l'agent comprend parfaitement les conditions générales de réservation.
- Répondre aux demandes de renseignements concernant les factures et les relevés des clients et fournir des documents à l'appui et expliquant les factures/relevés.
- Communiquer des idées complexes d'une manière facilement compréhensible par les agents de voyage et les personnes effectuant des réservations directes.
- Clarifier les détails, notamment les niveaux de commission, les taux d'assurance, les tarifs et les taxes.
- Enquêter sur les problèmes liés aux paiements par carte de crédit, en espèces et/ou par chèque – rembourser les cartes de crédit, bloquer les paiements, transférer les paiements ou demander des remboursements/commissions.
- Fournir aux agents des chèques de garantie pour leurs virements électroniques.
- Aider les compagnies d'assurance à régler les sinistres en fournissant les informations relatives aux paiements et aux remboursements figurant dans les dossiers des clients.
- Informer les agents de la politique d'annulation et expliquer les pénalités.
- Assurer la liaison avec les services commerciaux/du service clientèle afin de résoudre les problèmes des agents de voyage/des clients qui réservent directement.

Surveiller le rapport sur les comptes débiteurs attribués et mettre en œuvre les procédures appropriées afin de garantir le paiement des dossiers des clients.

- Générer un rapport de recouvrement avant le départ
- Recouvrer les paiements en utilisant la technique de recouvrement appropriée à l'ancienneté du rapport.
- Enquêter et assurer le suivi des écarts de paiement, avant et après le départ, constatés dans le rapport et suspendre la commission si l'agence s'avère problématique.
- Déterminer et mettre en œuvre la meilleure ligne de conduite pour rectifier le problème, maximiser les revenus et maintenir les relations avec les clients en respectant les politiques/procédures de l'entreprise.
- Faire preuve de la discrétion appropriée pour déterminer quand escalader les dossiers difficiles.

Toutes les autres tâches assignées par la direction.

Compétences, expérience et exigences requises pour réussir

- Diplôme d'études secondaires, expérience dans le secteur du voyage un atout
- 1 à 3 ans d'expérience en comptabilité ou expérience professionnelle pertinente
- Bilinguisme courant – Excellentes compétences en communication écrite et orale en français et en anglais
- Bon sens de l'organisation, capacité à mener plusieurs tâches de front et à établir des priorités sous pression
- Compétences informatiques – expérience avec Word et Excel
- Esprit analytique, souci du détail et excellentes compétences en résolution de problèmes

Avantages pour l'équipe

- Salaire compétitif
- 2 semaines de vacances
- Assurance médicale et dentaire
- 9 jours de congés payés additionnels [1 anniversaire ; 5 jours de maladie ; 2 jours personnels ; 1 jour de bénévolat].
- Programme de contribution au REER de l'employeur
- Des avantages de voyage extraordinaires pour vous, vos amis et votre famille
- Programme d'aide aux employés pour vous et les membres de votre famille

Qui sommes-nous?

Voyages HIS Canada Inc., une division du Groupe H.I.S. est l'une des plus grandes entreprises de l'industrie du voyage. Incorporée en 2004, HIS Canada Travel Inc. possède et exploite plusieurs marques de voyages à titre de voyagiste et d'agences de voyages. La division de vente au détail; y compris redtag.ca, itravel2000.com, Sunquest, les Experts en voyages, Merit voyages, Flights.ca et Cruises.ca; propose divers produits aux voyageurs, notamment des forfaits, des vols et des hôtels dans le monde entier, des excursions et bien plus encore. L'entreprise de vente en gros de produits de voyage, TravelBrands, offre une gamme complète de prestations de voyage, y compris les vols, les hôtels, la location de voitures, les croisières et les spécialités aux conseillers en voyages et aux agences de voyages à travers le Canada. Voyages HIS Canada Inc. est le guichet unique le plus complet pour les agents de voyages et les voyageurs.

Êtes-vous prêt à faire partie de l'équipe ?

Si ce poste vous intéresse, veuillez envoyer votre lettre de motivation et votre CV à careers@travelbrands.com.

Nous remercions tous les candidats de leur intérêt ; seules les personnes sélectionnées pour la suite du processus seront contactées.

Voyages HIS Canada Inc. valorise la diversité sur le lieu de travail et s'engage à respecter l'équité en matière d'emploi. Conformément à la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (AODA), l'entreprise fournira, sur demande, des aménagements, des formats accessibles et des supports de communication pour l'entretien, et nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins en matière d'accessibilité.