

**Position:** Bilingual Air Reservation Agent, Call Center

**Department:** Air

**Employment Status:** Full-time

**Reports To:** Sr. Director Air Call Center & Operations

**Location:** Canada-Remote

**Salary Range:** \$ 41.000 - \$ 43.000

**Role Type:** Replacement

**Hiring Status:** Current hiring

### **Your Career Opportunity**

We are seeking a customer-focused and detail-oriented Bilingual Air Reservation Agent to join our dynamic team. In this role, you will assist customers with booking flights, modifying reservations, and providing travel-related information in both English and French. Your goal is to ensure a seamless and pleasant travel experience for our clients.

### **How You Will Be Spending Your Time**

- Handle inbound and outbound calls, emails, and chat inquiries related to air travel reservations.
- Assist customers with flight bookings, changes, cancellations, and special requests.
- Provide accurate fare quotes, travel policies, and itinerary details.
- Resolve customer issues with professionalism and empathy.
- Maintain up-to-date knowledge of airline policies, promotions, and travel regulations.
- Use reservation systems (e.g., Sabre, Amadeus, Galileo) to manage bookings.
- Communicate effectively in both English and French to support a diverse customer base.
- Meet performance metrics including call quality, booking accuracy, and customer satisfaction.

### **Specialized Knowledge, Skills, Attributes Required You Need to be Successful**

- Knowledgeable in airline terminology, codes, fare basis, airline rules and tariffs, airline passes, resource guides, books, and industry contacts
- Exceptional communication skills: verbal, written, presentation and consultative skills
- Experience working on a virtual team
- Strong domestic, trans border and international travel knowledge required
- The ability to work under pressure and effectively multi-task while maintaining professional rapport with customers is essential
- Necessary decisive and successful problem-solving skills
- Detail-oriented and high-level of accuracy
- Sabre experience required, AMADEUS an asset
- Bilingual: English and French fluency

### **Working Conditions**

- Call Centre environment - Remote
- 37.5 hours per week
- Rotating shift schedule (including days, evenings, and weekends)
- Call Centre hours of operation:
  - Monday to Friday: 9:00 a.m. – 8:00 p.m.
  - Saturday-Sunday: 10:00 a.m. – 4:00 p.m.

### **Crew Advantages**

- Competitive salary
- 2 weeks' vacation
- Medical and dental benefits
- 9 additional paid days: 1 birthday day, 5 sick days, 2 personal days, and 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](mailto: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:** Agent de réservation aérienne bilingue, centre d'appels

**Département:** Aérien

**Statut d'emploi :** Temps plein

**Supérieur immédiat:** Directeur principal du centre d'appels et des opérations aériennes

**Lieu de travail:** Canada, Télétravail

**Echelle salariale :** 41.000 \$- 43.000 \$

**Type de poste :** Remplacement

**Statut d'embauche :** Embauche actuelle

### **Votre opportunité de carrière**

Nous sommes à la recherche d'un agent de réservation aérien bilingue, soucieux du client et des détails, pour rejoindre notre équipe dynamique. Dans ce rôle, vous aiderez les clients à réserver des vols, à modifier des réservations et à fournir des informations sur les voyages en anglais et en français. Votre objectif est d'assurer à nos clients une expérience de voyage fluide et agréable.

### **Comment vous occuperez-vous de votre temps ?**

- Traiter les appels entrants et sortants, les courriels et les demandes de renseignements par chat concernant les réservations de billets d'avion.
- Assister les clients pour les réservations de vols, les modifications, les annulations et les demandes spéciales.
- Fournir des devis tarifaires précis, des politiques de voyage et des détails sur les itinéraires.
- Résoudre les problèmes des clients avec professionnalisme et empathie.
- Maintenir à jour ses connaissances sur les politiques des compagnies aériennes, les promotions et les réglementations en matière de voyage.
- Utiliser les systèmes de réservation (par exemple Sabre, Amadeus, Galileo) pour gérer les réservations.
- Communiquer efficacement en anglais et en français pour répondre aux besoins d'une clientèle diversifiée.
- Respecter les indicateurs de performance, notamment la qualité des appels, l'exactitude des réservations et la satisfaction des clients.

### **Connaissances, compétences et qualités spécialisées requises pour réussir**

- Connaissance de la terminologie des compagnies aériennes, des codes, des bases tarifaires, des règles et tarifs des compagnies aériennes, des cartes d'accès aux compagnies aériennes, des guides de ressources, des livres et des contacts dans le secteur.
- Compétences exceptionnelles en matière de communication : compétences verbales, écrites, de présentation et de consultation.
- Expérience du travail au sein d'une équipe virtuelle
- Solides connaissances en matière de voyages nationaux, transfrontaliers et internationaux.
- La capacité à travailler sous pression et à mener plusieurs tâches de front tout en maintenant des relations professionnelles avec les clients est essentielle.
- Compétences nécessaires en matière de résolution de problèmes et esprit de décision
- Souci du détail et haut niveau de précision
- Expérience de Sabre requise, AMADEUS un atout
- Bilinguisme : anglais et français courants

### **Conditions de travail**

- Environnement de centre d'appels - en télétravail
- 37,5 heures par semaine
- Horaire de travail rotatif (y compris les jours, les soirs et les fins de semaine)
- Heures d'ouverture du centre d'appels :
  - Du lundi au vendredi : de 9 h à 20 h
  - Samedi et dimanche : de 10 h à 16 h

### **Avantages pour l'équipage**

- Salaire compétitif
- 2 semaines de vacances
- Assurance médicale et dentaire
- 9 jours de congés payés additionnels : 1 jour d'anniversaire, 5 jours de congé maladie, 2 jours personnels et 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 voyageur 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](mailto: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.*