

**Poste:** Coordonnateur groupes bilingue

**Département :** Exotik

**Statut d'emploi :** Temps plein

**Supérieur immédiat :** Superviseur, département FIT et groupes, Exotik

**Lieu de travail :** Canada, Télétravail

**Échelle salariale :** 42.000 \$- 45.000 \$

**Type de poste :** Remplacement

**Statut d'embauche :** Embauche actuelle

### **Votre opportunité de carrière**

Répondre aux demandes de réservation des agents de voyages afin d'atteindre les objectifs de vente et de contribuer aux indicateurs clés de performance du centre d'appels tout en fournissant un service à la clientèle de qualité supérieure.

### **Comment vous passerez votre temps**

- Répondre aux appels et aux courriels de manière opportune, courtoise et professionnelle.
- Fournir un excellent service à la clientèle
- Mettre en œuvre des compétences de vente active pour conclure une vente
- Traiter les réservations avec précision et minutie
- Atteindre constamment les objectifs de performance individuelle
- Vendre des forfaits multi-destinations complets de produits "à la carte".
- Assurer le suivi des dossiers et des paiements auprès des fournisseurs et des agents de voyage.

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

- Excellentes compétences en communication, en français et en anglais
- Diplôme d'une école de voyage/tourisme ou expérience équivalente dans l'industrie du voyage.
- Passion pour la vente et désir de toujours se surpasser
- Excellentes compétences en matière de service à la clientèle et de relations interpersonnelles
- Professionnalisme et patience
- Esprit d'équipe mais capable de travailler de manière autonome
- Capacité à travailler sous pression et à respecter les délais
- Connaissance de l'industrie du voyage
- Connaissances informatiques - Microsoft Office Word et Excel
- Capacité d'apprendre de nouveaux logiciels
- Connaissance de Sabre (un atout)

### **Conditions de travail**

- Environnement de centre d'appels – travail à distance
- Du lundi au vendredi, de 9h à 17h (HE)
- 37,5 heures par semaine

### **Avantages pour l'équipe**

- 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 de l'employeur au REER
- Excellents avantages voyages pour vous, vos amis et votre famille
- Programme d'aide aux employés (PAE) 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, Voyages HIS Canada 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](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.*

**Position:** Bilingual Group Coordinator

**Department:** Exotik

**Employment Status:** Full-time

**Reports To:** Supervisor, FIT and Groups Department, Exotik

**Location:** Canada, Remote

**Salary Range:** \$42.000 - \$45.000

**Role Type:** Replacement

**Hiring Status:** Current hiring

### **Your Career Opportunity**

Respond to travel agent's inquiries for reservations to achieve sales targets and contribute to call center KPIs while providing superior customer service.

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

- Answering calls and emails in a timely, courteous, and professional manner
- Providing excellent customer service
- Enforcing active selling skills to close a sale
- Processing bookings with accuracy and detail
- Consistently meeting individual performance targets
- Selling complete multi-destination packages of products "a la carte"
- Ensuring files and payments' follow-up with suppliers and travel agents

### **Specialized Knowledge, Skills, and Attributes Required to be Successful**

- Excellent communication skills, French and English
- Travel/Tourism school diploma or equivalent related travel industry experience
- Passion for sales and a desire to always excel
- Excellent customer service skills and interpersonal skills
- Professionalism and patience
- Team player but able to work autonomously
- Ability to work under pressure and meet deadlines
- Knowledge of the travel industry
- Computer knowledge - Microsoft Office Word and Excel
- Ability to learn new software
- Knowledge of Sabre (an asset)

### **Working Conditions**

- Call centre environment - remote
- Monday to Friday from 9:00 am – 5:00 pm (EST)
- 37.5 hours per week

### **Crew Advantages**

- Competitive salary
- 2 weeks of 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 your family
- Employee Assistance Program (EAP) 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.*