

# JOIN OUR CREW

**Position:** *Agent, Call Centre Reservations - Cruise*

**Status:** *Full time*

**Department:** *Cruise*

**Location:** *Remote*

## The Opportunity

Respond to customer inquiries for cruise and cruise related products, both from retail and wholesale, to achieve sales targets and contribute to call centre and retail sale KPI's while providing superior customer service.

## How You Will Be Spending Your Time

- Answer calls from retail clients or travel agents, in timely, courteous and professional manner
- Provide excellent customer service
- Enforce active selling skills to close a sale
- Generate revenue to contribute to overall objective (travel and insurance products)
- Process bookings with accuracy and detail
- Consistently meet individual performance targets
- Stays current on products, services, promotions, procedures and technology
- Identify and solve challenges
- Contribute to continuous departmental improvements
- All other related tasks as required

## The Skills, Experience and Requirements You Need to be Successful

- Minimum of a high school diploma – or equivalent
- Travel/Tourism school diploma or equivalent related travel industry experience
- Up to and including one year of on-the-job experience and/or performing similar duties required
- OPC/TICO (an asset)
- Good written and oral communication skills (French & English)
- Excellent customer service skills and interpersonal skills
- Professionalism and patience
- Organizational skills
- Team player but able to work autonomously
- Excellent selling skills and results driven
- General knowledge in geography
- Computer knowledge (MS Office, Sabre, ClientLinq) and ability to learn new software
- Team player

## Working Conditions

- Call Centre environment – home based
- Rotational shift work (shift rotation includes days, evenings, and weekends)
- Working from home environment

## Crew Advantages

- Competitive salary
- One paid day off for your birthday
- Travel perks for you and your friends and family
- Flexible medical and dental packages
- Employee Assistance Program for you and your family members

[Type here]

## **Who We Are**

Red Label Vacations Inc., a division of the H.I.S. Group, is one of Canada's largest travel companies. Incorporated in 2004, Red Label Vacations 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; offers 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. Red Label Vacations is a comprehensive one-stop shop for agents and travelers alike.

## **Are You Ready to Be a Part of Our Driving FORCE**

Those interested in applying for this role are invited to submit their resume and cover letter to [careers@redlabelvacations.com](mailto:careers@redlabelvacations.com) . You will be contacted if you are selected for an interview.

Red Label Vacations values diversity in the workplace and is committed to employment equity. In accordance with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA), Red Label Vacations will provide accommodation, accessible formats and communication supports for the interview upon request. Should you require any accommodation during the recruitment process or otherwise, please notify us of this via [careers@redlabelvacations.com](mailto:careers@redlabelvacations.com) and we will work with you to meet your accessibility needs.

[Type here]

# REJOIGNEZ NOTRE EQUIPE

**Position:** *Agent de réservations (Centre d'appel division Croisières)*

**Statut:** *à plein temps*

**Département:** *Croisières*

**Locale:** *travail à distance*

## L'opportunité de travail

Répondre aux demandes des clients concernant les croisières et les produits liés aux croisières, provenant de la vente au détail et de la vente en gros, afin d'atteindre les objectifs de vente et de contribuer aux indicateurs clés de performance du centre d'appels et de la vente au détail, tout en offrant un service à la clientèle de qualité supérieure.

## Comment vous passerez votre temps

- Répondre aux appels des clients de la vente au détail ou des agents de voyage, de manière opportune, courtoise et professionnelle.
- Fournir un excellent service à la clientèle
- Appliquer des techniques de vente active pour conclure une vente
- Générer des revenus pour contribuer à l'objectif global (produits de voyage et d'assurance).
- Traiter les réservations avec précision et minutie
- Atteindre constamment les objectifs de rendement individuel
- Se tenir au courant des produits, services, promotions, procédures et technologies.
- Identifier et résoudre les défis
- Contribuer à l'amélioration continue du service
- Toutes les autres tâches connexes, selon les besoins

## Les compétences, l'expérience et les exigences donc vous avez besoin pour réussir

- Minimum d'un diplôme d'études secondaires - ou équivalent
- Diplôme d'une école de voyage/tourisme ou expérience équivalente dans l'industrie du voyage.
- Jusqu'à un an d'expérience en cours d'emploi et/ou d'exécution de tâches similaires requis
- Certification OPC/TICO un atout
- Bonnes compétences en communication écrite et orale (français et anglais)
- Excellentes aptitudes au service à la clientèle et aux relations interpersonnelles
- Professionnalisme et patience
- Sens de l'organisation
- Esprit d'équipe mais capable de travailler de manière autonome
- Excellentes aptitudes à la vente et orientation vers les résultats
- Connaissance générale de la géographie
- Connaissance de l'informatique (MS Office, Sabre, ClientLinq) et capacité à apprendre de nouveaux logiciels.
- Esprit d'équipe

## Conditions de travail

- Environnement de centre d'appels - à domicile
- Travail par rotations (la rotation des quarts de travail comprend les jours, les soirs et les fins de semaine)

## Les avantages d'un membre d'équipage

- salaire concurrentiel
- Un jour de congé payé pour ton anniversaire
- Avantages de voyage pour vous, vos amis et votre famille
- Avantages médicaux et dentaires collectifs; plan flexible qui vous donne le choix

[Type here]

- Programme d'assistance aux employés pour vous et les membres de votre famille

## **Qui nous sommes**

Vacances Red Label Inc., une division du Groupe H.I.S. est l'une des plus grandes entreprises de l'industrie du voyage. Incorporée en 2004, Vacances Red Label 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. À titre de voyageur, Voyages 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. Vacances Red Label est le guichet unique le plus complet pour les agents de voyages et les voyageurs.

## **Êtes-vous prêt à faire partie de notre force**

Les personnes intéressées à poser leur candidature à ce poste sont invitées à soumettre leur curriculum vitae et lettre de motivation à [careers@redlabelvacations.com](mailto:careers@redlabelvacations.com) . Vous serez contacté si vous êtes sélectionné pour une entrevue.

Vacances Red Label valorise la diversité sur le lieu de travail et s'engage à l'équité en emploi. Conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), Vacances Red Label fournira l'hébergement, des formats accessibles et le soutien nécessaire à la communication pour l'entrevue sur demande. Si vous avez besoin d'un hébergement pendant le processus de recrutement ou autre, veuillez nous en informer via [careers@redlabelvacations.com](mailto:careers@redlabelvacations.com) et nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins en matière d'accessibilité.

[Type here]