

## JOIN OUR CREW

---

<b>Position:</b>	Support Coordinator (Login, Loyalty Rewards, Inside Sales, Social Media);
<b>Status:</b>	Permanent, full-time
<b>Department:</b>	Support
<b>Reports to:</b>	Manager, Support
<b>Location:</b>	Montreal, Quebec (Work from home for an indefinite period)

---

### **The Opportunity**

Are you passionate about providing excellent customer service? Are you comfortable with computer systems and the wide variety of travel products we are offering? Do you like to solve problems and learn continuously? Do you like talking and writing to our clients? Then this is the role for you! Many challenges await you.

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

When you join the support team, it means that you are committed to providing support to many external and internal customers using different communication channels and on many topics.

- Respond to calls, emails, live chats and Facebook comments from travel agents and colleagues regarding:
  - Loyalty points
  - Web access
  - Travel agency accounts and travel agent profiles
  - Inside sales
  - Customer service
  - Any general questions regarding all our brands & operation procedures
  - Etc.
- Communicate and track issues with the supervisors and relevant internal departments (sales, accounting, IT, customer service, etc.)
- Other related duties as directed by management (making reports, support for event organization, etc.)

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

- Fully bilingual in French and English, both spoken and written required
- Minimum of a college diploma or equivalent
- Travel/Tourism school diploma or equivalent related travel industry experience
- 1 - 3 years on-the-job experience and/or performing similar duties required
- Excellent customer service skills
- Ability to work in a team and to communicate
- Demonstrated knowledge of the following software: Sabre, Gestion, TTS (Softvoyage), StarTrek, Trisept, etc.
- Demonstrated knowledge of the internet, its browsers and their features and options
- Good working knowledge of Word and Excel software an asset
- Good working knowledge of TravelBrands brands and their particularities (Flights, FIT, Sunquest, Exotik Journeys, Encore Cruises, etc.) an asset

## **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.

# REJOIGNEZ NOTRE EQUIPE

---

<b>Position:</b>	Coordonnateur/trice au support (Connexion, Fidélité, Ventés, Médias Sociaux);
<b>Statut:</b>	Permanent, Temps plein
<b>Département:</b>	Support
<b>Rapports a:</b>	Chef du support
<b>Lieu:</b>	Montréal, Québec (Travail de la maison pour une durée indéterminée)

---

## L'opportunité de travail

Vous aimez donner un excellent service à la clientèle ? Vous êtes très à l'aise avec la grande variété de produits voyages que nous offrons et avec les systèmes informatiques ? Vous aimez aller au fond des choses et être toujours en train d'apprendre ? Vous aimez parler et écrire à nos clients ? Ce poste est pour vous ! De nombreux défis vous attendent.

## Comment vous passerez votre temps

Lorsqu'on joint l'équipe du support, cela signifie qu'on s'engage à fournir du support à de nombreux clients externes et internes en utilisant différents canaux de communication et concernant de nombreux sujets.

- Répondre aux appels, courriels, conversations web (« live chat ») et commentaires Facebook des agents de voyages et des collègues concernant :
  - Les points Fidélité
  - Les accès web
  - Les profils d'agences et d'agents de voyages
  - Les ventes internes
  - Le service à la clientèle
  - Et toutes questions d'autres générales concernant toutes nos marques de commerces
  - Etc.
- Communiquer et faire le suivi des problèmes avec les superviseurs et les départements internes concernés (ventes, comptabilité, informatique, service à la clientèle, etc.)
- Effectuer toutes autres tâches connexes tel qu'indiqué par la direction (rapports, support dans l'organisation d'événements, etc.)

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

- Entièrement bilingue, parlé et écrit, en français et en anglais
- Minimum d'un diplôme d'études collégiales (ou l'équivalent)
- Diplôme obtenu d'une école de tourisme ou expérience équivalente au niveau de l'industrie du voyage
- Expérience de travail correspondante de plus d'un an
- Excellent sens du service à la clientèle
- Aptitude à travailler en équipe et à communiquer
- Démontrer des connaissances parmi les logiciels suivants : Sabre, Gestion, TTS (Softvoyage), StarTrek, Trisept, Etc.
- Démontrer des connaissances au niveau d'internet, de ses navigateurs et de leurs fonctionnalités et options
- Avoir une bonne connaissance des logiciels Word et Excel un atout

- Avoir une bonne connaissance des marques de commerce de TravelBrands et de leurs particularités (Vols, FIT, Sunquest, Exotik tours, Croisières Encore, etc.) un atout

**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.