



## JOIN OUR CREW

**Position:** Travel Sales Agent  
**Status:** Full Time  
**Department:** Retail  
**Reports to:** Director, Call Centre  
**Location:** Remote

### **The Opportunity**

You will be accountable for assisting clients and third party vendors with travel bookings and related inquiries through our Call Centre, in-person, the internet and email. The Travel Sales Agent will process customer air, rail passes, package vacations and travel insurance purchases

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

- Respond to customer inquiries and requests in-person, through email and telephone; assist customers with questions including baggage, documentation required and seat selection
- Respond and work on Online Chat services
- Answer calls in timely, courteous and professional manner
- Process bookings with accuracy and detail and re-book clients if required
- Create and maintain accurate invoices for every booking in ClientInq
- Queue all Sabre bookings
- Sell insurance and vendor products
- Help in troubleshooting website issues/problems
- Advise and assist clients with payment options such as deposits, full payment, future travel credit, gift cards and direct deposit
- Resolve all issues with files returned due to price or credit card discrepancies, contacting clients as necessary
- Send invoices and e-tickets to clients adhering to TICO regulations
- Consistently meet individual performance targets
- Stays current on products, services, promotions, procedures and technology
- Communicate with 3rd party vendors and tour operators as necessary
- Other duties and projects as assigned

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

- Travel and Tourism Diploma preferred
- 1-3 years' experience in a related role
- Must be TICO certified
- Strong communication skills
- Superior customer service skills
- Strong knowledge of MS Office - Outlook, Excel, Word
- Exceptional problem solving, organizational and prioritizing skills

- Attention to detail, data entry accuracy and speed
- Experience with Sabre, GDS and Clientling an asset
- Possibility of occasional overtime hours

### **Crew Advantages**

- One paid day off for your birthday
- Summer hours
- Travel perks for you and your friends and family
- Several corporate benefits and discounts provided by our partners such as auto and home insurance and gym memberships
- Flexible medical and dental packages
- RRSP match program and access to a financial advisor at no cost to you
- Employee Assistance Program for you and your family members
- The opportunity to partake in charitable activities to support the SickKids foundation and other local initiatives
- Fun Force – Social Committee activities including Food Truck festivals, Holiday Market, themed days, contests and more organized employee events
- Close access to the subway system (for the Montreal office)
- Variety of lunch/coffee spots short walking and driving distance

### **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, 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@travelbrands.com](mailto:careers@travelbrands.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 [resume@travelbrands.com](mailto:resume@travelbrands.com) and we will work with you to meet your accessibility needs.

# REJOIGNEZ NOTRE ÉQUIPE

<b>Poste :</b>	Agent de vente de voyages
<b>Statut :</b>	Temps plein
<b>Département :</b>	Vente au détail
<b>Relevant de :</b>	Directeur, Centre d'appels
<b>Emplacement :</b>	À distance

## **Description de l'emploi**

Vous serez chargé(e) d'aider les clients et les fournisseurs tiers à effectuer des réservations de voyage et à répondre aux questions connexes par l'intermédiaire de notre centre d'appels, en personne, par Internet et par courriel. L'agent de vente de voyages traitera les billets d'avion, les laissez-passer ferroviaires, les forfaits vacances et les achats d'assurance voyage des clients.

## **Comment vous occuperez votre temps**

- Répondre aux demandes de renseignements et aux requêtes des clients en personne, par courriel et par téléphone ; aider les clients à répondre aux questions concernant les bagages, les documents requis et la sélection des sièges.
- Répondre et travailler sur les services de chat en ligne
- Répondre aux appels de manière opportune, courtoise et professionnelle.
- Traiter les réservations de manière précise et détaillée et relancer les clients si nécessaire.
- Créer et maintenir des factures précises pour chaque réservation dans Clientlinq.
- Mettre en file d'attente toutes les réservations Sabre
- Vendre des assurances et des produits de fournisseurs
- Aider à résoudre les questions/problèmes liés au site Internet.
- Conseiller et aider les clients en ce qui concerne les options de paiement telles que les dépôts, le paiement intégral, les crédits de voyage futurs, les cartes cadeaux et le dépôt direct.
- Résoudre tous les problèmes liés aux dossiers retournés en raison de divergences de prix ou de cartes de crédit, en contactant les clients si nécessaire.
- Envoyer les factures et les billets électroniques aux clients en respectant les règles du TICO.
- Atteindre constamment les objectifs de rendement individuel
- Se tenir au courant des produits, services, promotions, procédures et technologies.
- Communiquer avec les vendeurs tiers et les voyageurs, si nécessaire.
- Autres tâches et projets selon les besoins.

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

- Diplôme en voyage et tourisme de préférence
- 1 à 3 ans d'expérience dans un rôle connexe
- Doit être certifié TICO
- Solides compétences en communication
- Compétences supérieures en matière de service à la clientèle
- Solide connaissance de MS Office - Outlook, Excel, Word

- Compétences exceptionnelles en matière de résolution de problèmes, d'organisation et d'établissement des priorités.
- Souci du détail, précision et rapidité de saisie des données
- Expérience avec Sabre, GDS et Clientlinq, un atout.
- Possibilité d'heures supplémentaires occasionnelles

### **Avantages pour l'équipage**

- Un jour de congé payé pour votre anniversaire
- Heures d'été
- Avantages de voyage pour vous, vos amis et votre famille
- Plusieurs avantages et rabais offerts par nos partenaires, tels qu'une assurance automobile et habitation et des abonnements à des salles de sport.
- Des forfaits médicaux et dentaires flexibles
- Programme de jumelage des REER et accès à un conseiller financier sans frais pour vous
- Programme d'aide aux employés pour vous et les membres de votre famille
- La possibilité de participer à des activités de charité pour soutenir la fondation SickKids et d'autres initiatives locales.
- Fun Force - Activités du comité social comprenant des festivals de Food Truck, le marché des fêtes, des journées à thème, des concours et d'autres événements organisés par les employés
- Accès étroit au système de métro (pour le bureau de Montréal)
- Une variété d'endroits pour déjeuner/café à courte distance à pied ou en voiture.

### **Qui sommes-nous ?**

Red Label Vacations Inc, une division du groupe H.I.S., est l'une des plus grandes entreprises de voyage du Canada. Constituée en 2004, Red Label Vacations possède et exploite plusieurs marques de voyages en gros et au détail. La division de vente au détail, qui comprend redtag.ca, itravel2000.com, Sunquest, The Travel Experts, Flights.ca et Cruises.ca, offre divers produits aux voyageurs, notamment des forfaits de destination, des vols et des hôtels dans le monde entier, des excursions et plus encore. L'entreprise de voyage en gros, TravelBrands, fournit une gamme complète de produits de voyage, notamment des billets d'avion, des chambres d'hôtel, des voitures de location, des croisières et des produits spécialisés aux agents de voyage et aux agences de détail partout au Canada. Red Label Vacations est un guichet unique complet pour les agents et les voyageurs.

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

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

Red Label Vacations valorise la diversité en milieu 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 (LAPHO), Red Label Vacations fournira sur demande des aménagements, des formats accessibles et des supports de communication pour l'entretien. Si vous avez besoin d'un aménagement pendant le processus de recrutement ou autre, veuillez-nous en informer à l'adresse [resume@travelbrands.com](mailto:resume@travelbrands.com) et nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins en matière d'accessibilité.