



JOIN OUR CREW

| | |
|--------------------|--|
| Position: | Support Coordinator (Login, Loyalty Rewards, Inside Sales, Social Media) TravelBrands |
| Status: | Permanent, full-time, M-F 9-5 |
| Department: | Support |
| Reports to: | Anne-Marie Ouellet , Manager Administrative Support |
| Location: | Work from home |

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
- 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
- Travel/Tourism school diploma or equivalent related travel industry experience
- 1 - 3 years experience/working knowledge of TravelBrands brands and their particularities (Flights, FIT, Sunquest, Exotik Journeys, Encore Cruises, etc.) required
- Demonstrated knowledge of the following software: Sabre, Gestion, TTS (Softvoyage), StarTrek,
- Demonstrated knowledge of the internet, its browsers and their features and options



REJOIGNEZ NOTRE EQUIPE

| | |
|---------------------|---|
| Position: | Coordonnateur/trice au support (Connexion, Fidélité, Ventes, Médias Sociaux); TravelBrands |
| Statut: | Permanent, Temps plein |
| Département: | Support |
| Rapports a: | Anne-Marie Ouellet , Chef du support |
| Lieu: | Travail de la maison |

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 & service à la clientèle
 - Et toutes questions d'autres générales concernant toutes nos marques de commerces
- 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
- Diplôme obtenu d'une école de tourisme ou expérience équivalente au niveau de l'industrie
- Avoir une bonne expérience de plus d'un an & connaissance des marques de commerce de TravelBrands et de leurs particularités (Vols, FIT, Sunquest, Exotik tours, Croisières Encore, etc.)
- Démontrer des connaissances parmi les logiciels suivants : Sabre, Gestion, TTS (Softvoyage), StarTrek
- Démontrer des connaissances au niveau d'internet, de ses navigateurs et de leurs fonctionnalités et options