

JOIN OUR CREW

Position: *Cruise reservation agent*

Status: *Full time*

Department: *Encore Cruise*

Location: *Possibility to work from home*

The Opportunity

Respond to customer inquiries for modifications and also reservation to achieve sales targets and contribute to call centre KPI's while providing superior customer service.

How You Will Be Spending Your Time

- Generate revenue to contribute to overall objective
- Answer calls in timely, courteous and professional manner
- Provide excellent customer service
- Enforce active selling skills to close a sale
- 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
- Selling complete multi-destination packages of products "a la carte"
- Ensure file follow-up with suppliers and travel agents
- Ensure follow-up on payments
- Create and ensure follow-up on sales reports
- All other related tasks as required or assigned by management

The Skills, Experience and Requirements You Need to be Successful

- 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)
- 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
- Capable of managing stress and respecting deadlines
- Excellent selling skills and results driven
- General knowledge in geography
- Knowledge of the travel industry
- Computer knowledge - Microsoft Office and ability to learn new software
- Knowledge of Sabre (an asset)
- Bilingual in English and French
- Good written and oral communication skills

Working Conditions

- Call Centre environment – Opportunity to work from home
- Rotating shift work (shift rotation include days, evenings, and weekends)

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

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 . 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 and we will work with you to meet your accessibility needs.

REJOIGNEZ NOTRE EQUIPE

Position: *Agent de réservations Croisière*

Statut: *à plein temps*

Département: *Encore Croise*

Locale: *possibilité de travailler à la maison*

L'opportunité de travail

Cette personne est responsable de répondre aux demandes des clients tous en atteignant les objectifs de ventes et assurer une précision au niveau des réservations.

Comment vous passerez votre temps

- Générer des revenus pour contribuer à l'objectif global.
- Répondre à tous les appels en temps opportun, de manière courtoise et professionnelle.
- Offrir un excellent service à la clientèle.
- Mettre en œuvre ses compétences en vente pour conclure une vente.
- Faire les réservations avec précision.
- Atteindre constamment les objectifs de rendement personnels.
- Connaître à fond les produits, les services, les promotions, les procédures et la technologie.
- Déterminer et relever les défis.
- Effectuer les autres tâches attribuées par les cadres supérieurs.
- Contribuer à une amélioration constante.
- Toutes autres tâches connexes, selon le besoin

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

- Minimum d'un diplôme d'études secondaires (ou l'équivalent)
- Diplôme obtenu d'une école de tourisme ou expérience équivalente au niveau de l'industrie du voyage
- Expérience de travail correspondante d'un an ou moins
- Capacités de communication efficace et entregent
- Excellent service à la clientèle
- Professionnalisme et patience
- Capacités de prise de décision et bonne gestion du temps
- Capacité de bien travailler sous pression et à respecter les échéances
- Capacités développés en vente
- Connaissances générales en géographie
- Connaissances de l'industrie du voyage
- Bilinguisme (Français et Anglais), parlé et écrit
- Connaissances de la suite MS Office
- Connaissance de Sabre (un atout)

Conditions de travail

- Environnement de centre d'appels – possibilité de travailler é la maison
- 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
- 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 . 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 et nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins en matière d'accessibilité.