



Poste à pourvoir : **Chargé de Relations Clientèle – H/F**

Localisation : *Saint-Ouen*

Le Groupe Kuoni France (Kuoni, Donatello, Scanditours, Celtictours, Vacances Fabuleuses, Les Ateliers du Voyage, Emotions) dont le siège social est situé à Saint-Ouen (93), est un acteur majeur et incontournable du monde du tourisme.

Présent sur plus de 80 destinations, la très large gamme de voyages proposée impose Kuoni comme un généraliste long-courrier de premier plan, également spécialiste des circuits accompagnés, des séjours balnéaires, du voyage à la carte et voyage sur mesure d'exception.

Depuis mars 2018, le Groupe Kuoni France a rejoint DER Touristik, branche voyage du groupe REWE, 2ème tour-opérateur européen, présent dans 14 pays européens dont le chiffre d'affaires total est de 5 milliards d'euros en 2019.

Description du poste

- Le chargé de relations clientèle est l'interlocuteur privilégié des clients directs et agences de voyages avant, pendant et au retour du voyage
- Il est directement rattaché au superviseur de la Relations Clientèle

Missions principales

- **Avant voyage**
- Traitement des modifications avant départ émanant des services de gestion ou de la production tels que : modification de vol, convocation aérienne, modification terrestre, annulation ...
- **Pendant le voyage**
- Assistance des clients, gestion des aléas aériens ou terrestres rencontrés à destination et recherche active de solutions

- Relation et suivi avec les correspondants locaux et les services internes
- Analyse et suivi des rapports de la Hotline d'assistance "soirs et week-ends"
- Suivi de l'actualité mondiale (événements géopolitiques, naturels, météorologiques, sanitaires ...)
- **Après le voyage**
- Analyse des motifs de réclamations
- Enquêtes et négociations (en français et en anglais) auprès des fournisseurs
- Rédaction des réponses aux agences et clients directs
- Informer les services internes des dysfonctionnements rencontrés pour améliorer notre offre
- Tâches administratives diverses (classement, saisie, reporting statistique ...)

Prérequis

- De formation tourisme ou en Sciences Humaines
- Une expérience en relation client dans le tourisme ou dans les assurances
- Anglais écrit et parlé indispensable
- Maîtrise du Pack Office
- Aisance avec les outils de la gestion informatique
- Patience, maîtrise de soi, gestion du stress
- Autonomie, curiosité, réactivité, disponibilité
- Empathie naturelle et bon esprit d'équipe
- Rigueur et capacité d'analyse et de synthèse
- Excellentes qualités rédactionnelles en français
- Sens commercial et de la négociation
- Sens du service et capacité à trouver des solutions

Ce que nous vous proposons :

- Une entreprise où il fait bon vivre !
- Une équipe soudée et bienveillante
- Un contrat en CDI avec prise de poste souhaitée ASAP
- 35h, Mutuelle, Remboursement abonnement transport 50% ...

Prêt à relever le challenge ?

Nous sommes impatients de recevoir votre lettre de motivation et CV ainsi que votre disponibilité et vos prétentions salariales à jobs@kuoni.fr

Tous nos postes sont ouverts aux travailleurs en situation de handicap.

Contact

Groupe Kuoni France
E-Mail: jobs@kuoni.fr

