

1 CHEF D'AGENCE

Descriptif du Poste / Missions

· Il/elle est le superviseur des ventes au sein du CTO, ATO ou GSA et y contrôle toutes les activités de ticketing pour le compte de la compagnie. Il s'occupe de la gestion des affaires courantes en respectant les directives et consignes déterminées par la Direction générale. C'est un maillon essentiel de la Force de Vente et il est rattaché au Responsable des Ventes et Animation des marchés..

Tâches et Responsabilités

Tâches internes

- Gérer la politique commerciale et administrative de l'agence en vue d'atteindre les objectifs assignés par la Direction Commerciale et Marketing.
- Suivre l'application des procédures de vente pour des contrats signés avec des partenaires.
- Encadrer le personnel, élaborer leurs plannings et veiller sur la bonne application des procédures de vente (accueil du client, information sur les services, orientation, vente, service après-vente...).
- Etablir un travail de veille pour mieux tenir compte de l'offre concurrentielle et relayer les informations à la Direction Commerciale (Départements Ventes, Pricing, Revenue Management, Marketing).
- Vendre les produits/services de la compagnie et superviser toutes les activités à ces services ; élaborer les rapports (vente, documents échangés, remboursements...).

En relation avec les clients

- Assurer une bonne relation avec la clientèle et veiller à leur satisfaction et fidélisation. (Renseignements, proposition des produits/services, relances...).
- Gérer les contentieux/incidents avec la clientèle avec professionnalisme et tact en vue de refléter et préserver une image flatteuse de la compagnie (« Le client est roi »).
- Participer activement aux campagnes de prospection, de promotion et de communication commerciale, pour la recherche de nouveaux clients et leur fidélisation.

Qualifications et expériences requises

- Avoir une grande rigueur ; disponibilité importante ; résistance au stress et capacité à faire face aux imprévus.
- Faire preuve de probité morale.
- Avoir un sens commercial, relationnel, marketing et d'analyse de la concurrence très développé.
- Savoir gérer une équipe (répartition des tâches, assigna-

Niveau

Rattaché au

Fonction

Type d'emploi
Permanent -CDI

Nbre de postes

Adresser la candidature à
recrutement
@flyskymali.com

Avant le 7 février 2020

tion des objectifs, motivation...).

- Avoir une bonne connaissance de l'outil informatique et des systèmes de réservation (SITA, Amadeus, Galileo...).
- Parler couramment le Français et l'Anglais.

Qualifications

- Etre diplômé(e) (MASTER - BAC+4) d'une école de commerce ou similaire.

Expériences

- Avoir une expérience professionnelle de plus de 5 ans dans une compagnie aérienne, une Agence de voyages en tant que dirigeant(e) d'une équipe de vente.

Compétences et Autres Atouts

- Avoir le sens de l'organisation, de la rigueur et de la méthode.
- Avoir les facilités de communication et une bonne présentation.
- Avoir une capacité d'écoute, d'analyse et d'anticipation.
- Avoir une grande disponibilité et une flexibilité dans les horaires et les déplacements.