

CONSEILLER CLIENT

Descriptif du Poste / Missions

• Accueille et conseille les clients de la compagnie. Il répond aux interrogations de la clientèle et lui propose les offres de voyages de la compagnie les plus opportunes. Il fournit des suggestions et informations aux clients, prodigue des conseils en face à face, par téléphone ou par e-mail. Sa mission consiste à écouter et comprendre les attentes du client, à être attentif, et à trouver une solution adaptée.

Tâches et Responsabilités

Tâches internes

- Accueillir les clients de la compagnie dès leur entrée dans l'agence.
- Ecouter les besoins et envies des clients, ainsi que leurs contraintes (géographiques, temporelles, budgétaires...).
- Proposer des solutions adaptées à leurs souhaits.
- Consulter dans le système Host de la compagnie pour trouver les réponses adaptées aux besoins des clients.
- Effectuer les réservations et les émissions de billets des clients.
- Savoir effectuer les annulations de billets, les remboursements et les re routings des clients qui le souhaitent ;
- Etre rigoureux et organisé afin de ne pas commettre d'erreurs durant le processus de réservation et d'émission de billets, ou d'oublier des pièces importantes

En relation avec les clients

- L'agent de comptoir est en contact permanent avec la clientèle. Il se doit donc d'être souriant et de soigner son élocution ainsi que sa présentation.
- Faire preuve de patience, amabilité et disponibilité.
- Avoir un bon relationnel et le sens du service est primordial. Il doit savoir gérer les demandes les plus exigeantes et urgentes.
- Il doit également pouvoir renseigner ses clients sur les destinations proposées (climat, nourriture...) De même pour les vaccins, formalités de douane, visas, monnaie....
- En relation avec le service marketing, coordonner la logistique d'évènements promotionnels, concevoir des supports d'information et de communication.

Qualifications et expériences requises

Qualifications

- Etre titulaire d'une formation en transport aérien ou tourisme ; titulaire d'un BTS ou DTS dans ce secteur du voyage aérien ou du tourisme ; ou titulaire du diplôme IATA.

Niveau

Rattaché au

Fonction

Type d'emploi
Permanent -CDI

Nbre de postes

Adresser la candidature à
recrutement
@flyskymali.com

Avant le 7 février 2020

Expériences

- A défaut de la détention d'un diplôme en transport aérien ou tourisme (BTS / DTS), pouvoir justifier d'une expérience d'au moins 5 ans dans la vente de billetterie aérienne via un GDS.
- Pour les titulaires d'un diplôme, justifier d'au moins 2 ans d'expérience en émission de billets aériens et/ou en réservation de voyage via un GDS.

Compétences et Autres Atouts

- Etre à l'aise à l'écrit comme à l'oral en français, ainsi qu'en anglais.
- Savoir travailler dans un environnement de stress.
- Maitriser les outils informatiques courants
- Avoir le sens de l'organisation