



La société Tignes Développement recherche
pour **Tignes Réservation (B2C et B2B),**
Un Agent de Voyage (H/F) en contrat à durée déterminée saisonnier de 6 mois

MISSION PRINCIPALE :

Conseiller et assister les personnes souhaitant réserver un séjour à Tignes, en tant que clients individuels ou clients professionnels.

Traitement des demandes de séjours de la clientèle individuelle et des ventes dédiées aux groupes, séminaires, ski clubs, associations, sociétés et entraînements en altitude.

ACTIVITES PRINCIPALES :

- Répondre aux demandes des clients,
- Générer des ventes,
- Participer au développement du chiffre d'affaires
- Participer à la satisfaction clients avec un accueil et un suivi de qualité : face à face, téléphone, mail selon les procédures normalisées des labels et charte d'accueil de l'établissement,
- Mise en avant des atouts de la station et de la variété de l'offre commerciale,
- Être disponible et à l'écoute envers le client, le guider et le fidéliser,
- Favoriser la relation et les liens avec les socio-professionnels.

❖ **Gestion administrative et commerciale :**

- Suivi et traitement du dossiers clients de la prise contact à son arrivée : suivi des règlements, envoi des courriers, relances commerciales, préparation des dossiers d'arrivée (selon process et outils en place)
- Consulter, saisir ou mettre à jour les fiches fournisseurs, mise à jour des fiches produits pour la mise en vente...
- Réception des réclamations et litiges pour traitement et suivi.
- Connaître l'offre commercialisée : visites des infrastructures et hébergements, s'informer des activités et prestations
- Assister la responsable dans la gestion des dossiers et le suivi de la comptabilité
- Suivre les dossiers, annulations, remboursements et facturations
- Analyser la demande clients et proposer la meilleure offre adaptée en tout-compris
- Accueillir et informer les clients individuels et/ou groupes sur les conditions de séjour
- Opération de phoning, relances des clients
- Savoir constituer un appel d'offres
- Prospecter pour attirer de nouveaux clients professionnels : CE, groupes, Fédérations sportives ...
- Benchmark des autres destinations, des tendances de voyage et des types de clientèles



❖ **Profil :**

- Savoir dérouler un argumentaire commercial,
- Maîtriser les outils informatiques et web,
- Savoir assurer une veille technologique pour s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication,
- Maîtriser l'anglais professionnel,
- Savoir accueillir selon les situations : en face à face, à distance (téléphone, internet, courrier),
- Savoir travailler en équipe, et communiquer ses retours pour analyses et rectifications le cas échéant,
- Savoir se montrer disponible et à l'écoute des clients,
- Savoir faire preuve d'adaptabilité,
- Maîtriser les techniques d'accueil selon la typologie de clientèle,
- Maîtriser les techniques commerciales et marketing appliquées au domaine du tourisme.
- Savoir garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate
- La connaissance de l'outil Ingénierie serait un plus.
- Une 3^{ème} langue serait un plus
- Expérience en agence de voyages, T.O ou plateforme de vente touristique serait un plus

Lieu : Tignes

Horaires : Poste non cadre, à temps complet (35 heures)

Poste à pourvoir : dès que possible

Toute candidature (CV et lettre de motivation) doit être adressée à : Tignes Développement Service
RH – BP 51 - 73321 Tignes Cedex - tdrecrutement@tignes.net