



Chargé de clientèle H/F

MISSION

Dans le cadre de la croissance soutenue de nos activités, le service commercial de la division SODEXO *Sports&Loisirs*, recherche pour son pôle Tourisme composé de marques emblématiques : BATEAUX PARISIENS, LE LIDO, LES RESTAURANTS DE LA TOUR EIFFEL, un(e) Chargé(e) de clientèle en CDI.

Au sein du service Réservation, votre mission principale sera de traiter les demandes de clients. Ainsi, vous serez en charge de :

- Prendre en charge les appels téléphoniques et e-mails entrants,
- Identifier l'interlocuteur et lui délivrer les informations adéquates,
- Développer un argumentaire de vente par téléphone sur tout type de segment de clientèle et pour plusieurs marques, afin de répondre aux demandes, renseigner et conseiller les clients dans leur choix de prestation,
- Effectuer des réservations et des ventes additionnelles en rapport avec les demandes émises par téléphone, ou plateformes Internet...
- Suivre la vente (émission d'appels et de devis, relances sur option, demande d'acomptes et de choix de menus, etc),

Vos objectifs seront de :

- Maîtriser nos produits et services,
- Suivre et respecter nos procédures et standards Qualité,
- Comprendre et répondre aux attentes de nos clients,
- Être force de proposition pour améliorer notre expérience client
- Être dynamique, courtois et chaleureux dans vos échanges avec nos clients

ORGANISATION DU POSTE

CDI à temps complet (35h) à pourvoir dès le 15 juin 2019.

Amplitude horaire : 9h (au plus tôt) - 21h00 (au plus tard) selon le planning.

Service ouvert 365 jours par an (samedi, dimanche et jours fériés inclus) : les week-ends sont travaillés

Lieu de travail :

Tour HORIZON

Direction des Réservations - 30 Cours de l'Île Seguin à Boulogne-Billancourt (92)

PROFIL

Issu(e) d'une formation tourisme ou commerciale (Bac +2/3 minimum type BTS Tourisme VPT, NRC, DUT Techniques de commercialisation, licence Pro...), vous disposez d'expériences commerciales réussies en hôtellerie, restauration et/ou dans les secteurs du tourisme et/ou du service incluant la vente et la gestion d'appels téléphoniques.

Vous serez l'ambassadeur de nos marques en étant le 1er contact de nos clients, avec pour mission d'accueillir et de vendre l'ensemble de nos prestations pour ne perdre aucune réservation.

Pour cela, vous êtes proactif(ve), vous avez un très fort sens du service client et êtes particulièrement rigoureux(se). Vous savez être autonome tout en ayant la capacité à travailler en équipe.

Vous maîtrisez l'anglais couramment à l'oral comme à l'écrit, pour répondre à notre clientèle étrangère. La pratique d'une 3^{ème} langue serait appréciée. Vous avez une bonne maîtrise des outils informatiques.

Vous êtes aussi reconnu(e) pour vos qualités commerciales, relationnelles et votre orientation objectifs/résultats.

SALAIRE

en €	Salaire brut de base	Prime qualitative maximale	Prime quantitative maximale	Salaire brut maximum
Salaire mensuel	1 633 €	180 €	270 €	2 083 €

DIVERS

- Rémunération sur 13 mois à partir d'un an d'ancienneté
- Avantages en nature pour les repas
- 50% de prise en charge de l'abonnement transport
- Mutuelle d'entreprise

Pour postuler (CV+LM / réf. CC résa CDI) : rubrique-emploi@bateauxparisiens.com

ou

carole.favrichon@sodexo.com
Responsable Equipe réservations