



CONSEILLER CLIENT VENTE

ODALYS VACANCES

LYON 3°

CDI

Rattaché(e) au Responsable service client, vous gérez les appels entrants des clients avant-ventes et ventes. Vous accueillez et traitez les demandes des clients et assurez la prise de réservation par téléphone ainsi que toutes les opérations qui s'y rapportent. Votre mission principale est de répondre au mieux aux attentes des clients en le conseillant de manière adéquate, tout en atteignant les objectifs de transformation d'appels et de ventes additionnelles en respectant la politique commerciale de la société. Vous représentez l'image de marque d'Odalys par la qualité de la relation qu'elle/il établit avec le Client. Enfin, vous contribuez à la productivité et à la rentabilité d'Odalys par la maîtrise de son rôle commercial (avant-vente et vente).

MISSIONS PRINCIPALES :

- Vous écoutez, répondez et conseillez, principalement par téléphone, une clientèle ciblée sur l'achat de séjours en France ou en Europe proche
- Vous concrétisez la démarche d'achat du client par la Vente du produit souhaité ou d'un produit de remplacement en tenant compte des orientations de Ventes fixées par la Direction.
- Vous répondez aux emails de demande d'infos avant-vente et de vente
- Vous maîtrisez le contenu des notes d'informations et fiches produits, les argumentaires ayant trait à la vente des séjours et des prestations additionnelles ainsi que les questions les plus fréquemment posées
- Vous respectez les objectifs du service fixés :
- Production : nombre d'appels traités par heure, temps moyen de conversation
- Commercial : taux de conversion des appels en ventes, contribution aux challenges, ventes additionnelles.
- Qualité : Attitude commerciale, personnalisation du contact client
- Vous vous impliquez dans l'atteinte des objectifs individuels de progression qui lui sont fixés par votre responsable
- Vous effectuez, pendant des périodes non surchargées d'appels, toutes tâches déléguées par votre responsable
- Vous respectez les règles de vie du plateau et les consignes données : Planning horaire, Ponctualité, Absences, Pauses, etc.

PROFIL :

- Vous êtes diplômé(e) d'un Bac+2 dans le tourisme
- Vous avez une bonne connaissance géographique de la France
- Vous maîtrisez parfaitement les outils bureautiques (Excel, Word, PowerPoint)
- Vous aimez le travail en équipe
- Vous êtes dynamique, avez le goût du contact client, aimez la vente et êtes performant dans ce domaine
- Vous êtes doté(e) d'un bon relationnel et d'une bonne élocution.
- Vous êtes ambitieux(se) et aimez les challenges

CONDITIONS :

- Type de contrat : CDI
- Dates du contrat : A pourvoir immédiatement
- Temps de travail : 37 heures par semaine
- Lieu de travail : Service Client LYON (69)

Type d'emploi : Temps plein, CDI

Expérience:

- Service client: 1 an (Souhaité)

Formation:

- Bac +2 (BTS Tourisme de préférence)

Lieu:

- 33 Cours Albert Thomas 69003 LYON

Langue:

- Français (Requis)
- Anglais courant (Requis)

Envoyez votre CV + lettre de motivation directement à Isabelle MUTIN-CARRET – Responsable
Service Client : mutin.i@odalys-vacances.com