



## *La Société Odalys Résidences recherche un(e)*

### *Conseiller(ère) Client Back-Office (H/F)*

Rattaché(e) à la Responsable Administration des Ventes, vous prenez en charge les dossiers clients dès la confirmation de réservation jusqu'au départ. Vous réceptionnez les appels des clients après-vente (BtoC et BtoB) jusqu'au départ et assurez le suivi et l'administration des Ventes des dossiers enregistrés au FrontOffice par les conseillers clients. Vous réceptionnez les appels de Comités d'Entreprises et Collectivités au process de réservation dit « complexe » et enregistrez leurs réservations. Votre mission principale est de répondre au mieux aux attentes des clients tout en atteignant les objectifs qualité et d'efficacité définis par votre Direction. Vous représentez l'image de marque d'Odalys par votre qualité de Relation Client.

#### **MISSIONS PRINCIPALES :**

- Vous enregistrez des réservations allotements et cartes CE (bouquets, etc.)
- Vous rajoutez des prestations annexes (Remontées Mécaniques, Location de matériels de ski...) sur les dossiers linéaires et allotements
- Vous répondez aux appels des clients CE/Collectivités dits complexes et enregistrez leurs réservations
- Vous gérez l'administration des ventes faites via et par les partenaires BtoB
- Vous gérez les relogements de clients dans le cas d'une ouverture tardive de résidence ou autres raisons
- Vous relancez les clients dont le dossier est non soldé
- Vous envoyez des contrats clients lors de ventes partenaires type Vente Privée, Opérations nationale Grande distribution, etc.
- Vous enregistrez les paiements clients en chèques et chèques vacances et procédez à la remise en banque. Dans ce cadre, vous pouvez être amené(e) à aller retirer à la poste des « valeurs déclarées »
- Vous réceptionnez le courrier simple et recommandé et le dispatchez
- Vous traitez les emails après-vente jusqu'au départ
- Vous réceptionnez des appels de réclamation avant de les transférer au Service Réclamations
- Vous respectez les règles de vie du plateau et les consignes données (Planning horaire, Ponctualité, Absences, Pauses, etc.)

#### **PROFIL RECHERCHE :**

- Vous êtes diplômé(e) d'un Bac+2 dans le tourisme
- Vous aimez le travail en équipe, vous êtes doté(e) du sens du service et de la vente
- Vous avez une bonne connaissance de la France
- Vous êtes à l'aise avec les outils et logiciels informatiques
- Vous connaissez tous les métiers de la Relation Client
- Vous maîtrisez parfaitement les outils bureautiques (Excel, Word, PowerPoint)
- Vous maîtrisez parfaitement le Français et l'Anglais couramment
- Vous êtes reconnu(e) pour votre rigueur et votre dynamisme

## CONDITIONS :

- Type de contrat : CDI
  - Date prise de poste souhaitée : Dès que possible
  - Temps de travail : 37 heures par semaine
  - Lieu de travail : Service Client - PARIS (75)
- 

***Déposez votre candidature par mail :***

***Contact :*** Alice MARTIN-GROS - Responsable Administration des Ventes

***Mail :*** [martin-gros.a@odalys-vacances.com](mailto:martin-gros.a@odalys-vacances.com)

