

Octobre 2023

Manatour, entreprise spécialisée dans le tourisme et les cultures scientifique, industrielle et patrimoniale, est un leader national de visites guidées de nombreux sites français emblématiques. Basés à Toulouse et présents sur tout le territoire grâce à ses plus de cent collaboratrices et collaborateurs, nous assurons également les visites de plusieurs stades ainsi que l'exploitation du musée Aéroscopia à Blagnac, accueillons de nombreux événements et séminaires, et menons un développement exigeant de notre offre digitale.

Manatour recrute actuellement :

Un(e) Agent de réservation polyvalent(e) H/F

Missions :

Rattaché(e)s au service réservation, vous aurez pour missions principales de :

- Accueillir, informer et conseiller les visiteurs
- Effectuer les réservations
- Assurer des opérations administratives et logistiques

Accueil, information et conseil

- Informer les prospects et clients « grand public » (individuels ou groupes) et « professionnel » par téléphone, mail ou courrier
- Réceptionner leurs demandes (téléphone, mail, internet, courrier, fax) et identifier leurs besoins
- Informer les visiteurs sur les prestations et services et promouvoir les structures et les produits
- Conseiller les clients et prospects et les orienter dans leurs réservations ou leurs demandes d'information

Réservation

- Effectuer la réservation en fonction des ressources matérielles (salles, ateliers, ...) et humaines (guides, médiateurs) disponibles
- Saisir les données (administratives, commerciales, comptables, ...)
- Etablir les devis et les courriers de confirmation
- Assurer le suivi et le traitement des dossiers de l'enregistrement de l'inscription à l'accueil sur site
- Veiller à ce que les relances soient faites avec anticipation de manière à maximiser les créneaux de visites
- S'assurer que chaque dossier contient toutes les informations et documents nécessaires au bon déroulement de la prestation
- Optimiser la planification des visites et le remplissage

Administration et logistique

- Réaliser les opérations liées à la sécurité pour tous les sites où cela est nécessaire
- Effectuer les commandes des bus pour les groupes et le grand public
- Participer à la transmission quotidienne des mises à jour en cas de modification
- Participer à l'amélioration des outils informatiques de gestion de clientèle et à leur mise à jour
- Maintenir à jour les process
- Participer activement à la mise en place de procédés d'amélioration des services offerts
- Gérer les litiges avec les clients

Profil :

Vous êtes titulaire d'un Bac + 2 dans le domaine administratif ou touristique.

Vous avez une connaissance :

- des typologies de publics et des clients,
- des techniques de base de vente
- de la relation-client et des techniques d'entretiens téléphoniques.

Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques notamment ceux permettant la gestion des réservations.

Vous parlez parfaitement l'anglais et idéalement, maîtrisez une autre langue étrangère.

Vous aimez particulièrement le contact avec la clientèle, savez analyser une demande et apportez des conseils.

Vous aimez le travail en équipe.

Vous êtes respectueux des procédures administratives et commerciales.

Vous savez gérer avec rapidité et rigueur des tâches administratives nécessitant une grande concentration et vivacité d'esprit.

Il est proposé :

- Le titre d'agent de réservation
- Un CDI à temps plein de 35h par semaine
- Une rémunération correspondant au niveau III - coefficient 190, selon la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire. Poste à pourvoir dès que possible

Pour candidater envoyer votre **CV et lettre de motivation** à :

jepostule@manatour.fr