



**B-ressource**  
**Cabinet de conseil en ressources humaines**

### **Recrute pour son client : TOURCOM**

Troisième réseau volontaire d'agences de voyages en France avec 530 agences et un volume d'affaires de 1,4.5 milliards d'€.

Il se considère avant tout comme un réseau prestataire de services : ses clients sont les agences de voyages adhérentes et non les clients de ces agences.

Dans le cadre d'un remplacement, notre client souhaite recruter un :

### **RESPONSABLE « SERVICES CLIENTS » Basé à Paris**

#### **Votre mission :**

Vous êtes en charge de l'interface entre les agences de voyages et les fournisseurs afin d'assurer la gestion des litiges, le suivi qualitatif des prestations assurées par les fournisseurs référencés et le support des adhérents en situation de crise (grèves, incidents climatiques ou politiques, défaillance d'un fournisseur...).

Sous l'autorité du Président de Tourcom Affaires et de la Responsable Commerciale, le responsable service clients (H/F) a pour mission d'arbitrer et trouver des solutions aux contentieux entre les adhérents et les fournisseurs (Tour Operateurs majoritairement, loueurs de véhicules et hôteliers ponctuellement).

Vous valorisez les services mis à la disposition des agences par votre professionnalisme et votre réactivité afin de répondre aux demandes des adhérents.

Vos missions sont les suivantes :

- Conseiller et gérer les litiges des agences de voyages adhérentes au réseau.
- Assurer l'interface entre les agences et les fournisseurs référencés.
- Conseiller et mener les négociations commerciales avant, pendant et après la vente avant recours aux services de l'avocat du réseau.
- En relation avec l'avocat du réseau, après analyse juridique, suivre les dossiers jusqu'à leur clôture.
- Mettre à jour les documents juridiques avec l'avocat du réseau (contrats, cgv, suivi de l'observatoire des litiges de l'APS).
- Assurer une veille juridique et économique sur l'actualité de la profession afin de diffuser les informations pertinentes au réseau.
- Aviser les fournisseurs sur l'évolution du réseau (Adhésion, radiation, changement d'adresse.)
- Assister aux négociations annuelles avec els fournisseurs référencés
- Participer aux événements : convention, workshops pour renforcer ses relations et être visible auprès des adhérents et fournisseurs.

### **Votre profil :**

De formation BTS Tourisme ou équivalent, avec une expérience réussie de 2 à 5 ans dans un service front office ou bien en relations clientèle ou service après-vente, idéalement au sein d'un tour operateur ; d'une activité hôtelière ou d'un service client assurances  
Maîtrise du Pack Office - Aisance relationnelle au téléphone

### **Qualités requises :**

Les qualités humaines attendues sont les suivantes :

- Disponibilité, pédagogie et sens de l'organisation,
- Bon esprit logique, compréhension des obligations légales des différentes parties,
- Autonomie et capacité à formaliser ses actions par des comptes-rendus,
- Crédibilité, objectivité, engagement et rigueur,
- Réactivité, crédibilité et capacité à prendre du recul,
- Patience et écoute, bon équilibre personnel.

### **Nous vous offrons**

Une structure à taille humaine.

Un salaire annuel à la hauteur des responsabilités.

Merci de transmettre votre dossier de candidature (lettre de motivation et CV), en précisant votre rémunération actuelle et la référence **RESPCLIENTS** par courrier électronique à l'adresse suivante :

**cschneider@b-ressource.com**