

Responsable Service Relation Membre / Qualité - H/F - CDI

Poste à pourvoir immédiatement

Voyages Rive Gauche

Société :

Voyages Rive Gauche est un tour opérateur et un distributeur spécialisé dans les circuits, séjours et croisières. Entreprise depuis plus de 35 ans, l'agence compte 8 points de vente et a fait voyager plus de 500 000 clients.

Votre mission :

Rattaché(e) à la Direction Générale, et en lien avec les équipes stratégiques et opérationnelles, vous serez responsable de la gestion du Service Relation Membre avec les réclamations avant, pendant et après voyage afin de répondre à la philosophie de la maison : satisfaction du membre.

Vos principales missions seront les suivantes :

- Analyse des motifs de réclamations
- Enquête auprès des fournisseurs
- Négociation auprès des fournisseurs d'éventuelles indemnités
- Rédaction des courriers / courriels de réponse
- Traitement et suivi par téléphone si besoin
- Coordination des actions d'amélioration de la qualité des produits dont :
 - Etablissement des statistiques pour le suivi qualité des prestations
 - Assurer le reporting aux services concernés
- Gestion des litiges juridiques
- Suivi de la réglementation liée au monde du voyage
- Veille de l'activité sur les réseaux (internet, forum, réseaux sociaux...)

Profil recherché :

De formation Bac +2 minimum, si possible avec de bonnes notions de droit, vous justifiez d'au moins 2 ans d'expérience dans un poste similaire.

Vous êtes à l'aise avec les textes juridiques, motivé(e) et dynamique. Organisé(e) et autonome, vous avez une aisance rédactionnelle. Curieux(se) vous aimez prendre des initiatives. Votre côté relationnel vous permet de très bien travailler en équipe. Dynamique et motivé(e), vous êtes également rigoureux(se) dans votre travail.

La maîtrise des outils bureautique et d'internet sont indispensables.

Des connaissances du tourisme ainsi que du e-commerce sont un plus.

REJOIGNEZ vite NOTRE famille et participez à l'aventure Rive Gauche en envoyant votre CV et lettre de motivation à : recrutement@vrg.fr

Ou au 45 allée des Platanes 93320 LES PAVILLONS SOUS BOIS

Ce poste est à pourvoir rapidement