

*\* The Job Description in English follows/ Le Descriptif de Poste en Anglais est à la suite*

**POSTE:** Superviseur, Centre des Ventes

**DÉPARTEMENT:** Centre des Ventes

**LIEU:**     Montréal, QC

**SE RAPPORTANT AU :** Gérant, Centre des Ventes

**DATE D’AFFICHAGE:**  3 Mai 2013

**DATE DE FERMETURE :** 17 Mai 2013

**RESPONSABILITÉS:**

* **Capacité à travailler différents quarts de journées en fonction des besoins de l’entreprise pour supporter toutes les heures d’opération**
* Succès, développement et gestion de la performance de l’Équipe assignée, y compris sans s’y limiter, la formation individuelle, le soutien constructif et la mise en place d’actions disciplinaires quand requises
* Supporter et donner les directives établis par les Superviseurs pour l’intégralité du Centre des Ventes; veiller à ce que tous les agents comprennent les processus et les procédures et qu’ils soient soutenus en conséquence afin de pouvoir assurer des actions correctives
* Support quotidien et gestion d’un environnement positif, orienté vers le service à la clientèle et les ventes
* Responsable de tous les aspects rattachés à la gestion de la performance de l’équipe assignée, y compris sans s’y limiter: les objectifs d’entretien, la vérification des présences, la ponctualité et le respect des politiques de l’entreprise ; les actions disciplinaires; les recommandations pour les cessations d’emploi quand requis
* Chargé de maintenir les dossiers relatifs aux performances (individuelles) de l’équipe assignée
* Résoudre les situations complexes avec les employés, les clients, les partenaires et répondre aux problèmes clients dans les délais les plus brefs
* Développer, maintenir et procurer un service supérieur aux agences de voyage qui sont des partenaires privilégiés notamment en ce qui concerne la gestion et la résolution des problèmes dans les délais les plus brefs (24 heures normales)
* S’assurer que toutes les lignes d’appels soient dotées de personnel en conséquence
* Guider, donner des directives et réaliser des démonstrations pour résoudre des situations complexes avec des clients internes ou externes. Procurer des réponses en accord avec les politiques et les procédures
* Se coordonner avec plusieurs Départements en interne pour assister la Résolution Client et appuyer le protocole “Extra Mile”
* Établir une façon de diriger, une approche, une attitude et un comportement en tout temps exemplaire
* Responsable de tous les aspects rattachés à la Gestion des Lignes téléphoniques en Temps Réel; S’assurer que l’équipe assignée est productive
* Souligner les opportunités/insuffisances grâce à la revue quotidienne des Indicateurs métriques du Centre des Ventes. S’assurer que les normes du service sont respectées ; établir des ajustements et des recommandations quand requis/ exigés par la Direction du Département
* Capacité à travailler avec discrétion et de façon confidentielle en raison de la nature délicate du poste
* Tous les rapports/documents requis devront être préparés avec soin, soucis du détail, exactitude et dans les délais, sur une base quotidienne (ou comme requis)
* Suggérer des améliorations aux procédés du Département/Opérationnel
* Chargé d’assister au processus de recrutement et à l’embauche. Responsable de travailler en relation avec les Départements chargés de la Formation pour faciliter la Formation des nouveaux agents. Pourrait également activement former les Associés quand nécessaire
* Responsable de préparer/administrer et communiquer les Indicateurs de Performances Clés du Département, y compris sans s’y limiter, les rapports du Niveau de Service Téléphonique, les Rapports de Ventes, les Rapports d’Agents et d’autres rapports ad hoc Départementaux/Opérationnels quand requis
* Assister lorsqu’il y a des files d’attentes téléphoniques par la prise d’appels; y compris le service d’assistance téléphonique quand un volume excessif d’appels est atteint ou tel qu’indiqué par le Gérant
* Autres tâches telles qu’assignées par le Gérant afin d’assister les besoins de l’entreprise et pour son développement personnel

**QUALIFICATIONS:**

* 2 ans d’expérience en tant que Superviseur ou Chef d’un Centre de Contact
* Expérience requise dans l’industrie du Voyage
* Excellentes capacités de communication, à l’écrit et à l’oral
* Excellentes compétences en Ventes, Service Client et fortes qualités de Chef
* Bilingue Anglais/Français

Si vous être intéressé à soumettre votre candidature, veuillez s'il vous plaît nous faire parvenir votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation à [hr@sunwing.ca](mailto:hr@sunwing.ca).  Nous aimerions remercier à l'avance ceux qui postuleront, cependant seuls les candidats sélectionnés seront contactés. Nous vous remercions pour votre intérêt pour le Groupe de Voyage Sunwing, pas d’appels téléphoniques s’il vous plait.

Chez Sunwing, nous voulons voler encore plus haut et nous dépasser en matière d’égalité d’accès à l’emploi. Pour cette raison, nous encourageons l’application des Autochtones, des femmes, des membres de groupes de minorité visible et des personnes ayant un handicap.