



## TEAM LEADER SAV H/F

**TELDAR TRAVEL, filiale du groupe AccorHotels et leader français de la réservation hôtelière B2B, exclusivement dédiée aux agences de voyages, recrute pour répondre à sa forte croissance un team leader SAV H/F.**

### **Missions :**

Sous la responsabilité directe de la Directrice des Opérations de Teldar Travel, vous coordonnerez l'ensemble des activités du service après-vente.

Dans le cadre de vos fonctions vous devrez :

- Gérer et manager le personnel du SAV ;
- Analyser les motifs de la réclamation ;
- Vérifier leur validité en enquêtant auprès des fournisseurs ;
- Négocier auprès des fournisseurs d'éventuelles indemnisations ;
- Rédiger des courriers de réponse pour les agences de voyages ou les clients directs ;
- Assurer un contact téléphonique avec eux si besoin ;
- Faire remonter en interne les dysfonctionnements rencontrés afin d'améliorer le produit ;
- Classer et gérer le suivi de divers dossiers.

### **Profil :**

Vous êtes titulaire d'un diplôme Bac+2 obtenu suite à une formation de type école hôtelière/commerce/ management ou équivalent.

Vous justifiez d'une expérience d'au moins 1 an dans un service qualité.

Vous possédez de très bonnes facultés de rédaction en français et disposez d'un bon esprit d'analyse et de synthèse.

Vous êtes reconnu(e) pour votre aisance en communication et votre maîtrise de l'anglais lu, écrit, et parlé qui sera indispensable pour les négociations fournisseurs. Vous avez également le sens commercial et une forte sensibilité à la relation clients.

Alors rejoignez-nous !

### **Informations pratiques :**

Poste en CDI à pourvoir dès que possible

Rémunération : A déterminer selon profil

Lieu : Levallois-Perret

Merci d'envoyer votre CV + Lettre de motivation à [recrutement@teldartravel.com](mailto:recrutement@teldartravel.com)