



BLUELINK, EXPERT DE LA RELATION CLIENT

Conseiller Clientèle Tourisme bilingue Italien (H/F)

LE GROUPE BLUELINK

Créée en 1992, BlueLink est une entreprise spécialisée dans la relation client. Par une approche conseil qui s'appuie sur la stratégie de chaque marque, les équipes de BlueLink accompagnent les entreprises dans la conception, la mise en place et le développement de leur relation client, pour en faire un facteur clé de réussite. Filiale d'Air France spécialisée dans les secteurs du déplacement (et notamment du transport aérien), du tourisme, du luxe et de la culture, BlueLink compte aujourd'hui 2000 collaborateurs à travers le monde.

DESCRIPTION DU POSTE

Vous souhaitez créer du lien avec nos clients ? Rejoignez-nous ! Au sein d'une équipe dédiée au service client Flying Blue, le programme de fidélité Air France, vous assurerez une relation client d'excellence en réception d'appels et de mails, aux clients du programme. En plateau d'appel, vous recevrez les appels des clients italophones et francophones de Flying Blue pour répondre à leurs questions sur les produits et services de la carte de fidélité et sur l'obtention ou l'utilisation de leurs Miles.

Missions :

- Répondre aux demandes d'informations sur le programme de fidélité et réserver des billets d'avion, surclassements, options (bagage, siège, repas) via le compte client
- Gérer le service après-vente et mettre à jour les informations sur les comptes clients

Le traitement des demandes clients s'effectue en direct en réception d'appels, chat instantané ou en différé en back-office.

VOTRE PROFIL

Vous êtes bilingue italien/ français (niveau B2 minimum écrit et oral). Idéalement de formation tourisme ou relation client ou équivalence, vous avez une première expérience dans la relation client à distance, le tourisme ou la banque.

Vous présentez une réelle sensibilité à la qualité de votre discours client et à la relation client d'excellence que vous pourrez apporter par e-mail, réseaux sociaux ou par téléphone.

Vous disposez d'une expression écrite et orale de qualité, vous présentez une capacité d'analyse et de gestion du stress, vous êtes rigoureux. Vous êtes à l'aise sur les outils bureautiques.

Vous êtes flexible sur les horaires.

Vous devez impérativement respecter la confidentialité des données auxquelles vous aurez accès.

5 postes à pourvoir à partir du 1er avril 2019 - CDD de 5 mois

Temps plein (35h hebdomadaires): amplitude horaire du lundi au vendredi de 8h à 21h et le samedi de 8h à 20h.

Salaire de base entre 1521,22€ et 1560,24€ brut mensuel + prime de langue (110 € brut mensuel) + primes liées à votre qualité de service et à votre productivité + 13ème mois calculé au prorata

Avantages : restaurant d'entreprise + mutuelle + parking + remboursement transport

Formation rémunérée en début de contrat.

Poste basé à Ivry-sur-Seine (limitrophe de Paris).

En postulant à cette annonce, vous consentez à ce que vos données à caractère personnel soient collectées et traitées par BlueLink dans le cadre du recrutement. Ces données seront automatiquement supprimées 24 mois après le dernier contact.

Conformément à la réglementation en vigueur vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression en vous adressant à :

recrutement@bluelinkservices.com