



**Serez-vous notre
prochain talent ?**

**Globeo Travel recherche
un/une nouveau/elle
Team Leader pour 2022**

Envoyez votre candidature à
recrutement@globeotravel.fr



L'ENTREPRISE

Globéo Travel est une agence de voyages d'affaires de dernière génération qui réunit le service d'experts voyages tout en intégrant les dernières technologies du marché.

L'agence met donc au centre de son modèle la valeur ajoutée de ses conseillers voyages.

La qualité de la solution apportée au client ainsi que l'innovation sont au cœur de notre stratégie. Grâce à son modèle innovant, Globéo Travel a eu une forte croissance.

Aujourd'hui nous recherchons de nouveaux conseillers voyage d'affaires.

GLOBEO TRAVEL est une entreprise Handi-Accueillante.



OBJECTIFS DU POSTE

Le / la Team Leader assure le contrôle de la totalité des opérations qui lui sont confiées en optimisant la qualité de la prestation fournie et sa rentabilité. Il / elle assure une fonction de conseil et d'encadrement d'une équipe et est garant de l'atteinte des objectifs opérationnels de son équipe.

Dans ce cadre il / elle a un devoir de confidentialité quant aux données relatives à l'entreprise, ses donneurs d'ordres et ses clients.

VOS RESPONSABILITÉS

Pilotage des activités & Communication

Assure une bonne communication générale au sein des équipes et veille à son efficacité (suivi de la compréhension et de l'application des procédures, consignes...).

Assure l'optimisation de la rentabilité de son équipe.

Contrôle la qualité de traitement des réponses et le temps de traitement des demandes.

Créer et développe un environnement favorable à l'atteinte des objectifs.

Assure le relais de d'informations de sa ligne hiérarchique et la remontée au quotidien des informations concernant son activité (dysfonctionnement, résultats individuels et collectifs...).



Management des équipes

Assure une bonne communication générale au sein des équipes et veille à son efficacité (suivi de la compréhension et de l'application des procédures, consignes...).

Assure l'optimisation de la rentabilité de son équipe.

Contrôle la qualité de traitement des réponses et le temps de traitement des demandes.

Créer et développe un environnement favorable à l'atteinte des objectifs.

Assure le relais de d'informations de sa ligne hiérarchique et la remontée au quotidien des informations concernant son activité (dysfonctionnement, résultats individuels et collectifs...).



Contrôle de l'activité

Veille au respect de la satisfaction client.

S'assure de la bonne application des règles de fonctionnement internes à l'entreprise.

Met en place les actions correctives en cas de baisse des indicateurs de productivité

Etablit et transmet des reportings et/ou documents de synthèse à sa ligne managériale



PRINCIPALES ACTIVITÉS

- Soutient son équipe et assure le traitement des contacts clients complexes ou sensibles en prenant les initiatives appropriées.
- Anime les réunions d'équipe et ce mensuellement.
- Contrôle quotidiennement les horaires effectués par les conseillers voyages d'affaires.
- Contrôle la qualité du discours et apporte un feedback immédiat aux conseillers voyages d'affaires.
- Déploie des actions pédagogiques.
- Réalise des debriefings de l'activité.
- Réalise des entretiens individuels mensuels.
- Déploie des actions visant la montée en compétence, le développement de la performance et la motivation des conseillers voyages d'affaires.
- Anime son plateau (affichage, communication de résultats...).
- Prend ponctuellement des appels.
- Participe au recrutement et à l'intégration des conseillers voyages d'affaires.
- Fait remonter les dysfonctionnements de tout ordre.
- Met en place les procédures clients et les adapte en fonction des besoins et des clients et de Globeo Travel.
- Réalise des points réguliers avec les clients sur l'organisation, la satisfaction client, etc.
- Participe à des réunions clients.

Les attributions, telles que précisées ci-dessus, ne présentent aucun caractère exhaustif et sont susceptibles d'évolution.



LE PROFIL DE NOS RÊVES

QUALITÉS PROFESSIONNELLES



Avoir déjà une expérience de Team Leader de 2 ans minimum.



Sens du service, de la qualité et du résultat.



Capacité d'anticipation, d'organisation, d'observation et de contrôle, réactivité, adaptation, dynamisme et résistance au stress.



Forte capacité de communication (écoute active), très bon relationnel,



Exemplarité, esprit constructif, capacité à se remettre en question, esprit d'équipe, disponibilité et approche pédagogique.

SAVOIR-FAIRE



Maitrise des techniques d'animation (debriefing collectifs et individuels, animation de formation, évaluation des écoutes...).



Pratique du management (fixation d'objectifs, conduite d'entretiens individuels et collectifs, ...)



Maitrise des enjeux économiques clients, des outils informatiques fondamentaux et des logiciels dédiés.

NOUS VOUS OFFRONS

- **Type de contrat** : CDI (39h / semaine).
 - **Poste à pourvoir** : Dès que possible.
 - **Lieu de travail** : Paris ou Nantes.
 - **Avantage sociaux** : mutuelle, prévoyance, transport à 50%, intéressement.
 - **Salaire** : à déterminer selon le profil
 - **Repas** : chèques déjeuner (8€).
 - **Déplacements fréquents** : NON
-

Si cette offre vous intéresse merci de communiquer votre réponse par mail à :

recrutement@globeotravel.fr

Merci de Joindre à votre email :

- CV
- Lettre de motivations