

SEREZ-VOUS NOTRE PROCHAIN TALENT ?

RESPONSABLE QUALITÉ ET
FORMATION
PARIS
(F/H)



WWW.GLOBEOTRAVEL.FR

GLOBÉO TRAVEL

18 rue Jean Giraudoux

75016 PARIS

recrutement@globeottravel.fr

RESPONSABLE QUALITÉ & FORMATION (F/H)

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 collaborateurs.

La qualité de la solution apportée au client ainsi que l'innovation sont au cœur de notre stratégie. GLOBEO TRAVEL recrute un/e responsable qualité et formation pour renforcer ses équipes et continuer son développement. L'entreprise est Handi-accueillante.

MISSIONS

Reportant directement auprès de la Direction des Opérations, notre futur Responsable Qualité Formation F/H prendra en charge les missions suivantes :



Garant de la Qualité (évolution et développement) :

- Organiser et maintenir le système de management de la qualité et superviser sa déclinaison à tous les niveaux de l'entreprise
- Définir et mettre en œuvre le plan de communication sur la politique et le programme qualité
- Assurer la bonne compréhension et l'application des procédures et démarches qualité à travers les formations et l'assistance méthodologique
- Organiser et superviser des audits qualités internes auprès des différents services de Globeo Travel (service facturation, commercial, opérationnel, ...)
- Identifier et analyser les problèmes de qualité et proposer des actions correctives
- Promouvoir les plans d'amélioration de la performance, la culture d'amélioration continue et les meilleures pratiques auprès des collaborateurs
- Définir et suivre les outils de gestion de la qualité (système documentaire, indicateurs...)
- Assure l'optimisation et la rentabilité des solutions mises en place
- Assure le relais d'informations de sa ligne hiérarchique et la remontée au quotidien des informations concernant son activité (dysfonctionnement, résultats individuels et collectifs...),
- Assurer la communication et le lien avec les Managers
- Création et mise à jour des process interne



MISSIONS (SUITE)

Formations et moyens pédagogiques :

- Définir le contenu pédagogique et le déroulement de la formation
- Création et mise à jour des supports de formation
- Assurer la veille pédagogique et technique dans son domaine d'intervention
- Évaluer les résultats



Développement technologique :

- Etre en veille sur les contenus des produits des différents fournisseurs (outils, backoffice, GDS...)
- Travailler en collaboration avec les équipes Technique Interne et Externe afin d'améliorer la productivité des équipes
- Etre force de proposition et mettre en place les actions correctives en cas de baisse des indicateurs de productivité





PROFIL

- Vous avez une expérience avérée dans l'industrie du business travel
- Vous maîtrisez les outils afférents (Amadeus etc.) afin de proposer une offre de formation/intégration cohérente et vous assurer du bon maintien des standards qualité applicables à l'agence, en terme "technique" et "opérationnel".
- Vous possédez un sens du service, de la qualité et du résultat
- Vous êtes doté d'un esprit constructif et avez la capacité à vous remettre en question
- Excellente capacité de communication orale (écoute active) et écrite, pédagogie, diplomatie et disponibilité
- Vous savez diriger un projet majeur ou coordonner plusieurs projets opérationnels simultanément
- Vous maîtrisez la capacité d'exposer efficacement à l'écrit comme à l'oral un raisonnement de façon logique et argumentée

PROCESS DE RECRUTEMENT

- 1 Envoi de votre CV à : recrutement@globeotravel.fr
- 2 Si votre profil est présélectionné vous passerez un 1er entretien avec le service des ressources humaines.
- 3 Puis un second entretien aura lieu avec votre futur manager.

Rattachement hiérarchique :

Direction des opérations



Type de contrat :

CDI



AVANTAGES

- Carte restaurant Apetiz
- Prime de participation au bénéfice de l'entreprise
- Avantages « Les métiers du tourisme » (tarifs préférentiels agent de voyage pour les réservations de billets SNCF, vols aériens, etc...)
- Avantage CSE : accès à notre plateforme de loisirs avec réductions vacances, cinéma, parc d'attractions, etc.
- Un panier de fruits garni chaque semaine au bureau



Statut :

Agent de maîtrise

Poste à pourvoir :

Asap



Rémunération :

Selon profil et expérience + primes



Localisation :

Paris 16ème
(Présentiel ou Hybride)