

## Chargé (e) de Clientèle en CDD

### I - OBJECTIF DU POSTE

Vous gérerez sous la supervision du Responsable Multimédia et Service Client, l'accueil et la vente par téléphone et par e-mail ainsi que l'après-vente des réservations et le suivi de la e-réputation commerciale de l'Office de Tourisme de Paris.

### II - MISSIONS ET AUTONOMIE DU POSTE

Votre mission s'articulera autour de 2 activités :

#### Edition & suivi des réservations e-billetterie

- Edition et/ou enregistrement des vouchers
- Prise de contact avec le client en cas de changement de date ou d'horaire de sa réservation
- Gestion du planning des réservations, suivi des ventes et des allotements sur les extranets

#### Relation client et Service Après-Vente en langue étrangère

- Vente de produits commerciaux et informations touristiques sur Paris/Grand Paris
- Mise à jour des outils d'aide à l'information
- Gestion des réclamations et des demandes après-vente : la livraison, la facturation, le paiement, la modification et/ou annulation des commandes, le traitement des remboursements en collaboration avec le service financier et les équipes de l'accueil.
- Gestion de l'e-réputation et modération des avis clients publiés sur le site de réservation

Cette liste n'est pas exhaustive, le ou la salarié(e) pourra être amené(e) à effectuer toute autre tâche nécessaire et compatible avec sa mission.

### III - CONDITIONS DE TRAVAIL & AVANTAGES SOCIAUX

CDD de remplacement d'une durée minimum de 5 mois à pourvoir dès que possible.  
Poste basé dans le 19<sup>ème</sup> à proximité du RER E station Rosa Parks

Travail à temps plein - 5 jours par semaine du lundi au vendredi ou du mardi au samedi selon les nécessités du service

Rémunération de 1545€ bruts pour 152 heures mensuelles

Avantages sociaux : Accès au restaurant d'entreprise en semaine / tickets restaurant le samedi / Mutuelle / CE

### IV- PROFIL RECHERCHE

Vous parlez couramment anglais, maîtrisez idéalement une autre langue et aimez le contact client. Vous avez, de plus, un fort intérêt pour le tourisme et êtes à l'aise avec l'outil informatique et les nouvelles technologies. Rejoignez nous !

Merci d'envoyer Cv et lettre de motivation à l'adresse suivante : [rh@parisinfo.com](mailto:rh@parisinfo.com)