Consultor Agente de Viagem – Lazer - Pleno/Sênior

Responsável por prestar serviços aos nossos clientes, que contribuam para a realização de viagem a turismo bem sucedida, baseado nos valores e cumprimento dos objetivos da qualidade que promovem a melhoria contínua de todos os serviços e processos realizados pela nossa agência.

Responsabilidade e Autoridade

Atender as necessidades e expectativas dos clientes em viagens a lazer, buscando sempre as melhores opções em relação a preços e serviços.
Atender os promotores dos fornecedores, quando necessário.
Atender clientes, coletar e registrar as informações no sistema Regente e CRM.
Atender clientes corporativos quando direcionados pela gerência ou diretoria.
Coletar dados cadastrais para novos clientes e enviar para o setor financeiro, para cadastro e crédito.
Conferir todos os documentos emitidos.
Elaborar e operar roteiros nacionais e internacionais utilizando Operadores ou em contato direto com os fornecedores dos serviços, contendo informações básicas dos locais a serem visitados.
Efetuar reservas, emissões e remissões de passagens aéreas nacionais e internacionais (marcar assento, inserir milhas, contatos do passageiro e agência, checar preferências de refeição, dentre outras).
Efetuar reservas e emissões de vouchers de hospedagem, locação de carro/ transferes, tickets de trem, tickets de atrações, assistência médica, pacotes - nacionais, bem como, indicar e emitir seguros de viagem.
Efetuar o lançamento de vendas no sistema Regente.
Fornecer informações e solicitar a emissão de bilhetes - físicos e eletrônico.
Fornece suporte ao atendimento corporativo, quando necessário.
Providenciar viagens com Milhas, clientes VIPs ABC Turismo.
Indicar e reservar cursos de língua no exterior para os clientes MTtravel Turismo.
Informar sobre documentação requerida para viagem, incluindo vistos e vacinas exigidos. Se solicitado, indicar despachantes.
Identificar e distribuir as filas para controle e monitoramento.
Manter arquivo e registro das cópias dos documentos dos clientes na rede, para utilização em futuras viagens.
Manter arquivo e registro dos vouchers e documentos pertinentes ao fechamento das viagens em pasta salva na rede.
Manter arquivo das informações e troca de e-mails nas pastas do outlook e CRM.
Monitorar as cotações enviadas para os clientes através do sistema CRM.
Monitorar as filas no sistema SABRE, identificando e distribuindo-as para controle e monitoramento.

Organizar e buscar novos acordos em hotéis nacionais.
Realizar check list de conferência e envio de materiais (vouchers, e-ticket, informe da documentação requerida para a viagem, etc.) para o cliente.
Realizar cancelamento e solicitação de reembolso dos serviços quando aplicável - cias aéreas nacionais exceto TAM, solicitação direto no portal da cia. Demais cias, solicitação via sistema Regente e envio para departamento financeiro. Demais serviços devem ser solicitados de acordo com o fornecedor, sendo sempre registrado no sistema Regente.
Realizar registro dos atendimentos no sistema CRM, para medição e controle dos atendimentos realizados diariamente.
Realizar feedback referente à qualidade dos serviços prestados, após o retorno do cliente passageiro.
Representar a organização em eventos, quando solicitado pela diretoria.
Solicitar ao financeiro, faturamento dos clientes corporativos e grupos de incentivos (quando necessário) após lançado no sistema.
Seguir os processos indicados na instrução de trabalho do departamento, a fim de facilitar rastreabilidade e manter a organização do processo.
Utilizar o formulário das solicitações de atendimentos aeroportos do Rio e SP.
Utilizar consultas referente a hotéis no 4 Rodas via site.
Cumprir os requisitos internos, da organização, administrativos e do Sistema de Gestão da Qualidade.

Experiência:
Requerida: 6 meses na área de Turismo e/ou Viagens a Lazer.
Desejável: 3 anos na área de Turismo e/ou Viagens a Lazer.

Escolaridade:
Requerido: Superior Completo preferencialmente Turismo, Eventos e/ou áreas afins.

Desejável: Pós-Graduação preferencialmente em Gestão Turismo, Eventos e/ou áreas afins.

Idiomas:
Requerido: Conhecimento Inglês - nível intermediário (conversação).

Sistemas:
Desejáveis: Conhecimentos avançados dos Portais Cias Aéreas. Conhecimentos

avançado nos sistemas: GDS Amadeus - Reservas, Tarifas, Benner, Emissões e Remissões, BackOffice Regente, Self Booking, Sabre, TMS e CRM.

Essenciais:
Comprometimento, Conhecimentos e Habilidades, Qualidade no Trabalho, Relacionamento Interpessoal, Produtividade, Trabalho em equipe, potencial para aprendizagem.

Regime: CLT
Segunda à sexta, das 09:00 às 18;00
Hibrido: Segunda e sexta home office, terça à quinta presencial.
Local Rio de Janeiro/ Centro do Rio.

Benefícios:
Plano de saúde Sulamérica
Vale transporte
Vale Alimentação