



# Description de fonctions Préposé aux réservations - passagers Relais Nordik inc.

## L'ENTREPRISE « DESGAGNÉS »

Groupe Desgagnés inc. (GDI ou l'Entreprise) est un conglomérat québécois qui s'illustre par la qualité de ses opérations maritimes et terrestres. Son siège social est situé à Québec et ses filiales sont représentées dans les grands ports canadiens, les régions de la Moyenne et Basse-Côte-Nord et de l'Arctique canadien. Desgagnés se distingue par la diversification et la complémentarité de ses activités, qui s'étendent aux niveaux national et international.

Autour de son siège social, les filiales évoluent avec succès dans leurs domaines d'activités respectifs. Chaque filiale, dans sa diversité, doit coordonner ses activités selon la stratégie d'ensemble définie par la direction générale de la société et selon ses propres objectifs d'affaires. Tout en favorisant le sens des responsabilités et la recherche de l'excellence, cette politique de décentralisation permet de générer une synergie productive et rentable.



## Relais Nordik inc.

Relais Nordik inc. (RNI) assure le service de desserte maritime pour les passagers (résidents et touristes) et les marchandises voyageant à l'île d'Anticosti et en Basse-Côte-Nord. Cette filiale a su développer au cours des années d'excellentes relations d'affaires avec la clientèle locale de même qu'avec les différentes unités administratives, tant municipales que gouvernementales, impliquées dans l'administration des contrats et la réglementation du transport maritime. La pérennité du service de transport offert par RNI est tributaire du positionnement favorable de cette dernière lors d'appels d'offres du ministère des Transports du Québec. À ce jour, c'est en grande partie la qualité du service offert par RNI qui a permis à cette dernière de se différencier de



## Description de fonctions Préposé aux réservations - passagers Relais Nordik inc.

la concurrence et d'obtenir les contrats qui ont assuré son développement. Le gouvernement du Québec a confié la gestion du contrat de desserte maritime à la Société des traversiers du Québec.

Par ailleurs, RNI a pris en 2013 un virage majeur en rehaussant significativement la qualité de son offre de service de desserte maritime grâce à l'entrée en service du N/M *Bella Desgagnés* en remplacement du N/M *Nordik Express* comme principal navire pour la desserte. Le nouveau navire permet d'accroître de façon significative la qualité du service ainsi que les capacités de transport de passagers et de marchandises. Ce changement exige une mise à niveau et une optimisation en continu de tous les services offerts par RNI.

Bien qu'elle desserve une région enclavée, RNI est en concurrence avec d'autres moyens de transport, d'autres destinations touristiques et d'autres routes maritimes. Dans un tel contexte compétitif, il est essentiel pour RNI d'offrir une excellente qualité de service et une tarification compétitive pour attirer le plus de touristes possible, tout en assurant que les résidents privilégient les services de déserte maritime de RNI comparativement à d'autres moyens de transport.





# Description de fonctions

## Préposé aux réservations - passagers

### Relais Nordik inc.

#### **RAISON D'ÊTRE**

Le préposé aux réservations- passagers relève du responsable aux réservations passagers et véhicules. Il a comme principale responsabilité de répondre aux demandes de renseignements des clients, les conseiller sur nos services et destinations, d'effectuer des réservations des passagers et véhicules, de percevoir les paiements, d'inciter les ventes et d'assurer la liaison entre les différents intervenants relatifs au transport des passagers.

Le titulaire du poste fait preuve d'un haut degré de rigueur et de professionnalisme afin de maintenir les standards de qualité recherchés par Desgagnés. De plus, il doit assurer un support administratif, clérical et opérationnel pour les services relevant de la directrice des ventes, marketing et communications.

#### **PRINCIPALES RESPONSABILITÉS**

- Il répond à toute demande d'informations dans le but d'informer et d'inciter la vente de forfaits touristiques et passages maritimes à bord du Bella Desgagnés
- Il s'assure de faire un suivi auprès des clients potentiels afin de réaliser la vente ;
- Il s'assure que toutes les informations requises pour compléter une réservation sont saisies et validées selon les standards de la compagnie et au besoin effectue toute correction nécessaire ;
- Il effectue des réservations pour des agences de voyages autorisées ;
- Il agit à titre de personne ressource pour les agents des différents ports de Relais Nordik ainsi que les commissaires de bord en ce qui a trait aux réservations des passagers et voitures ;
- Il perçoit les paiements et balance les rapports de ventes quotidiennement ;
- Il communique avec les clients lors de changements d'horaires ou autres ;
- Il participe au suivi administratif demandé par la directrice des ventes, marketing et communications tels que :
  - Envoi de lettres et outils promotionnels
  - Contact avec les clients
  - Suivi des demandes de remboursements
  - Etc.
- Il effectue toutes autres tâches connexes ;



# Description de fonctions

## Préposé aux réservations - passagers

### Relais Nordik inc.

#### **COMPÉTENCES TECHNIQUES ET EXIGENCES DU POSTE**

- Expérience comme agent de voyage, commis à la réservation, ou toute expérience connexe ;
- Expérience en ventes, tourisme ou domaine maritime est un atout ;
- Aptitude pour la vente, le service à la clientèle et les communications ;
- Entregent, facilité d'expression et sens de la persuasion ;
- Excellent sens de l'organisation et du respect des échéanciers ;
- Excellente maîtrise de la langue française et anglaise tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Expérience pertinente en support administratif dans un environnement nécessitant de travailler avec plusieurs personnes et sur différents projets simultanément ;
- Maîtrise des logiciels Word, Excel et Outlook en plus de faire preuve d'une aptitude à apprendre d'autres outils informatiques ;
- Intérêt pour le tourisme et la Basse-Côte-Nord ;
- Aimer travailler avec le public.

Le candidat se démarque par son leadership et sens de l'organisation, tant au niveau de son environnement de travail que de son temps. Il fait preuve d'habiletés relationnelles et de communications (orale et écrite) et possède un très grand intérêt pour le tourisme et le service à la clientèle. Il est une personne engagée et démontre un bon sens des responsabilités. Il fait preuve d'une bonne capacité d'autonomie et d'adaptation.

Ayant développé une approche disciplinée et méthodique, il se démarque par son professionnalisme et sa rigueur, et ce, dans tout ce qu'il entreprend. Il est reconnu pour être dynamique et orienté vers l'action. Il possède un sens inné des responsabilités et, étant une personne passionnée et engagée, il se rallie aux politiques et procédures de Desgagnés.

De plus, il contribue au développement d'une culture d'équipe basée sur le respect, la transparence et la fierté du travail bien fait. Il a le plus grand respect des processus décisionnels et hiérarchiques. Il adhère aux valeurs d'éthique, de probité, d'intégrité et de qualité totale. Il fait sien le principe de « qualité totale en tout ce que nous réalisons, et tout ce que nous sommes, tant comme entité que comme individu », et celui d'« être toujours fiers de ce que vous faites pour être toujours fiers de ce que vous êtes ».

#### **LIEU DE TRAVAIL – Rimouski**

