

Touring – Gestionnaire de Dossiers Travel – Back Office

Fonction

Le département **Back-Office** fait partie de la division **Finance & Administration**. Il se compose de deux équipes spécialisées, Claims et Travel, chargées du traitement des **demandes de remboursement** de nos clients.

Notre **équipe Travel** traite les demandes de remboursement et de compensation liées aux **annulations de voyages**, **aux retours anticipés** des voyageurs ainsi qu'aux **retards ou perte de bagages**.

Avec le soutien de votre Teamleader :

- Vous traitez les dossiers entrants par **e-mail et/ou par téléphone**.
- **Vous analysez en profondeur** les demandes de remboursement introduites par les clients à la suite d'une annulation de voyage, d'un retour anticipé ou d'un retard/perde de bagages, en **Belgique comme à l'étranger**.
- Vous vérifiez si les prestations reçues sont **couvertes par le contrat** souscrit par le client et ouvrent effectivement le droit à un remboursement.
- **Vous validez les pièces justificatives fournies par le client**.
- **Vous calculez le montant du remboursement** auquel le client a droit conformément aux conditions générales du contrat souscrit.
- **Vous assurez le suivi des contacts avec les clients** et répondez à leurs questions par téléphone et par e-mail.
- **Vous informez le client** d'un éventuel refus ou du montant de son remboursement.
- Vous faites preuve d'écoute et accompagnez les clients avec **professionalisme et empathie** tout au long du traitement de leur dossier.

Profil

Le/la collègue que nous recherchons :

- Est titulaire d'un **diplôme de bachelier** (de préférence en **tourisme**) OU dispose d'une **expérience pertinente** et d'une bonne connaissance des procédures courantes du secteur du voyage.
- Possède un **excellent esprit d'analyse** et travaille avec **rigueur**.
- Gère les dossiers de manière **autonome et proactive** : prend des initiatives, détecte les anomalies et communique efficacement.
- Est motivé(e) à fournir un **service de qualité** dans le respect des délais impartis.
- Apprécie le **travail en équipe**.
- Incarne au quotidien les valeurs de Touring : **Humanité, Confiance, Innovation et Positivité**.
- Est **orienté(e) solutions** et ouvert(e) au changement.
- **Maîtrise parfaitement le français et le néerlandais** (tant à l'oral qu'à l'écrit). La connaissance de **l'anglais** constitue un atout.

- Dispose idéalement d'une **première expérience** dans **une agence de voyages, un tour-opérateur** ou une fonction similaire.
- Est à l'**aise avec les échanges par téléphone et par e-mail**.
- Possède les **compétences informatiques** nécessaires à la fonction.

Offre

Outre une fonction passionnante, nous vous offrons :

- Un emploi enrichissant avec une **forte dimension humaine et relationnelle**.
- L'opportunité de mettre à profit votre **expertise du secteur du voyage**.
- Une fonction où vous pouvez réellement prendre le temps de conseiller, écouter et accompagner les clients.
- Un **bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée** grâce à des **horaires flexibles** et des possibilités de **télétravail**.
- Un **contrat à durée indéterminée (CDI)**, un **salaire attractif** et de **nombreux avantages extralégaux** (assurance groupe et hospitalisation, chèques-repas, 14e mois, transports en commun gratuits, etc.).
- La liberté de **prendre des initiatives** dans un environnement de travail informel, stable et agréable.
- L'opportunité de rejoindre **un leader du marché** qui investit dans votre développement grâce à des **formations, du coaching et des perspectives d'évolution**.
- Des **bureaux modernes** situés au cœur de Bruxelles (à proximité immédiate de la station Rogier et de la gare de Bruxelles-Nord).

Vous êtes passionné(e) par les voyages, le service à la clientèle et la gestion de dossiers ? Rejoignez-nous et contribuez à faire la différence pour nos voyageurs !

<https://www.touring.be/nl/jobs>