

## **Conseiller.e en séjour - Agent de réservation (H/F)**

**Titre du poste :** localisation : Avignon, zone Agroparc, avec 1 jour de télétravail par semaine

**Durée :** CDD 9 mois

**Salaire :** entre 22k et 24k brut annuel en fonction du profil

**Début :** dès que possible

### **Description du poste :**

Nous recherchons notre nouveau ou nouvelle collègue pour intégrer notre service Réservation. Vous jouerez un rôle clé dans la relation avec nos clients et nos hébergeurs en assurant un service de qualité et en facilitant les réservations pour des séjours insolites et uniques.

Votre objectif ? Permettre au plus grand nombre de vivre des moments inoubliables et de créer des souvenirs au sein d'établissements triés sur le volet.

Au quotidien, vous vous assurez que vos interlocuteurs trouvent entière satisfaction dans nos services et mettez un point d'honneur à faire rayonner nos marques auprès du grand public.

### **Missions principales :**

#### **Relations clients/hébergeurs :**

- Assistance clients : répondre aux clients en recherche de séjour insolite, via mail, messagerie instantanée ou téléphone, en assurant une écoute attentive et un conseil personnalisé. Vous accordez une grande importance à la qualité des échanges.
- Orientation et réservation : orienter les clients en fonction de leurs attentes et trouver les hébergements disponibles qui correspondent à leurs critères. Trouver des solutions adaptées et personnalisées dans le but de générer des réservations.
- Gestion des dossiers, annulation, report de séjour selon des process rigoureux.
- Gestion des litiges et réclamations avec le soutien du reste de l'équipe.
- Communication étroite avec les hébergeurs pour faciliter la gestion de leurs réservations.
- Gestion des avis et suivi de la satisfaction client.

### **Vie du service :**

- Aide à la gestion administrative du service (encaissement des chèques vacances, envoi et réception du courrier, gestion des stocks de fournitures, cartes cadeaux...).
- Préparation et envoi des cartes cadeaux postales.

### **Missions annexes et secondaires :**

- Aide à la mise à jour des annonces sur nos deux sites.
- Aide à la fidélisation client en collaboration avec le service Marketing.
- Surveillance des dysfonctionnements en collaboration avec le service technique.
- Tenus des KPIs en collaboration avec la personne référente du service Réservation.
- Participation à de nombreux projets d'équipe.

### **Profil recherché :**

- Formation : BTS Tourisme ou équivalent
- Compétences :
  - excellente orthographe et aisance rédactionnelle,
  - très bonne expression orale,
  - forte capacité d'écoute, sens de l'accueil,
  - très grande capacité d'adaptation, vous savez vous adresser à divers interlocuteurs,
  - vous êtes organisé.e et rigoureux.se.
  - la maîtrise de l'anglais est un plus.
- Qualités : vous êtes à l'aise dans un environnement dynamique, avec un goût pour la relation client et le contact humain. Vous êtes empathique, patient, curieux et débrouillard.e.

### **Nous offrons :**

- Une expérience au sein d'une équipe dynamique et passionnée par le tourisme d'émotions et les séjours insolites.
- La possibilité de développer vos compétences en relation client et support auprès des hébergeurs dans un secteur en plein essor.
- La possibilité d'exprimer votre talent et vos idées afin d'améliorer toujours plus nos process et services.

- Un jour de télétravail par semaine et des activités d'équipe régulières.

Si vous êtes motivé(e) par le contact humain et souhaitez participer activement à offrir une expérience inoubliable à nos clients, envoyez-nous votre candidature à [rh@unicstay.com](mailto:rh@unicstay.com) !

## À propos du Groupe Unic Stay

Leader du tourisme d'émotions depuis plus de 10 ans, le [Groupe Unic Stay](#) exploite les centrales de réservation Unic Stay et AbracadaRoom ainsi que le magazine web Esprit Insolite.

Au quotidien, notre équipe avignonnaise d'une dizaine de personnes promeut un tourisme extra-ordinaire et de proximité.

 <b>ABRACADAROOM</b>		 <b>ESPRIT INSOLITE</b>
<p><b>Leader sur le marché de l'insolite</b>, AbracadaRoom référence des hébergements atypiques partout en France. Cabanes dans les arbres ou sur l'eau, bulles, roulottes, yourtes, dômes... Il y en a pour tous les goûts.</p>	<p>Unic Stay est la 1ère centrale de réservation dédiée au <b>tourisme d'émotions</b>. À travers 7 collections, nous valorisons l'atout principal d'hébergements sélectionnés avec soin et offrant une expérience unique.</p>	<p>Esprit Insolite est une <b>plateforme au service des professionnels</b> du tourisme insolite proposant des articles dédiés, un annuaire ainsi qu'une section petites annonces.</p>

### Nos missions ?

- Faire vivre à nos clients des souvenirs inoubliables en couple, en famille, entre amis,
- Leur offrir la possibilité de faire plaisir à un proche, un client ou un salarié grâce à notre boutique cadeaux et nos offres CSE,
- Accompagner les porteurs de projet et hébergeurs dans le développement de leur activité.

### Pourquoi nous rejoindre ?

En intégrant le Groupe Unic Stay, vous :

**Contribuez à l'essor d'un acteur majeur du tourisme français (et aux ambitions internationales)** : intégrez une équipe dynamique au cœur du développement d'une offre unique d'hébergements, de séjours et de cadeaux expérientiels. Votre travail chez Unic Stay aura un impact direct sur notre croissance et sur la qualité des expériences que nous proposons à une clientèle diversifiée.

**Vous engagez pour l'innovation et la solidarité** : travailler chez Unic Stay, c'est valoriser la créativité, l'esprit d'équipe et le positivisme. Nous cherchons constamment à innover pour nos clients et nos partenaires, tout en soutenant activement les territoires.

**Donnez un sens à votre travail** : participez à la promotion d'un tourisme responsable et de proximité en rejoignant une équipe engagée dans une démarche RSE forte.

**Construisez votre carrière dans un cadre inspirant** : épanouissez-vous dans un environnement de travail stimulant où votre talent peut briller. Rejoignez une équipe dynamique où la bonne humeur, l'entraide et l'écoute représentent nos valeurs principales.

Rejoindre Unic Stay, c'est choisir une carrière qui vous inspire, vous motive, et fait de vous un acteur clé de notre vision commune. Venez faire la différence avec nous !