

Ricerchiamo candidati per il **CUSTOMER RELATIONS/EXPERIENCE** del **tour operator incoming FUORITINERARIO** specializzato nella vendita del prodotto Italia sui mercati esteri e leader nel segmento lusso.

Il team di customer relations/experience:

- **collabora della gestione di tutte le attività di relazione con i clienti** pre, durante e post tour in modo che i nostri ospiti possano vivere la migliore esperienza di viaggio possibile
- **gestisce il contatto con il cliente dal momento della prenotazione** per assicurarsi che abbia tutte le informazioni necessarie per prepararsi al meglio il viaggio, che il programma finale e la documentazione di viaggio siano corretti, e che eventuali richieste speciali post vendita vengano prontamente soddisfatte
- **è responsabile di predisporre e mantenere aggiornati** la documentazione di viaggio nonché gli strumenti informatici a supporto dei clienti
- **mantiene il contatto con il cliente durante il viaggio** per controllare che i servizi vengano erogati secondo quanto prenotato ed in linea con le aspettative del cliente. **Risolve prontamente eventuali problemi o richieste speciali** che dovessero sorgere durante il viaggio
- **avrà il compito di prendersi cura dei nostri clienti** concentrandosi sull'aspetto più importante, il lato umano, per lasciare un ricordo indelebile dell'esperienza di viaggio
- **garantisce la piena soddisfazione e il benessere dei clienti** nell'ottica di garantire un servizio eccellente in linea con i loro bisogni personali e professionali e con il loro stile di vita
- **si occupa di fare follow-up e raccogliere il feedback del cliente** sull'esperienza di viaggio una volta che questi è rientrato a casa
- **condivide il feedback dei clienti con gli altri reparti e con tutto il team esteso** per garantire il costante miglioramento nel servizio ai nostri clienti
- **comunica con gli altri reparti e con tutto il team esteso** per garantire un costante allineamento tra pacchetti venduti, servizi prenotati ed aspettative dei clienti
- **è basato** sia nella sede di Milano che di Perugia

Il candidato ideale deve:

- **deve aver maturato un'esperienza per almeno 2-3 anni** nel settore del turismo (hotel, tour operator, agenzie di viaggio, ecc.) o in contesti come il retail, dove l'orientamento al cliente, il problem solving, la flessibilità e il dinamismo costituiscono un requisito fondamentale
- **avere preferibilmente una Laurea** in Economia e Commercio, Marketing o in Economia del Turismo o un **Diploma Scuola Superiore/ITS** nel Turismo
- **deve aver dimostrato sul campo di essere una persona creativa, innovativa, flessibile, con una spiccata curiosità e ottime doti relazionali e di comunicazione**
- **è una persona fortemente empatica, orientata all'ospite e alla guest experience, in grado di conoscere/comprendere i clienti e capace di stupire, anticipare ed emozionare l'ospite superandone le aspettative**
- **ha una sviluppata capacità di organizzazione e pianificazione per gestire un elevato numero di clienti ed attività**
- **essere orientato al problem solving/essere in grado di gestire carichi di lavoro importanti**
- **essere flessibile a lavorare anche i fine settimana e fuori dall'orario d'ufficio** in modo da essere sempre in grado di supportare i clienti
- **essere motivato a crescere professionalmente**, imparando dai colleghi più esperti e dimostrando di voler assumere maggiori responsabilità

- **dispone di un ottimo standing e padronanza fluente della lingua inglese** (la conoscenza di tedesco e francese è apprezzata)
- **ha familiarità con i più recenti strumenti informatici di CRM e di supporto ai viaggiatori**

Se sei interessato a questa opportunità professionale, invia il tuo CV insieme ad una lettera di presentazione: recruitment@discoveryouritaly.com