



Agent.e du Service Client en alternance - BTS Tourisme

- **Contrat** : Contrat d'apprentissage
- **Durée** : 12 mois
- **Début** : Septembre 2026

Poste basé à Annecy, France.

Contrat d'apprentissage, Temps plein du lundi au samedi avec 2 jours de repos par semaine. Ce poste est ouvert aux personnes en situation de handicap.

A propos de Decathlon Travel

Decathlon Travel est une marketplace digitale spécialisée dans la réservation de séjours sportifs en France et à l'étranger. Nous proposons une sélection unique des meilleures aventures sportives pour les passionnés de sport et de voyage. Si tu veux t'investir dans un environnement dynamique, digital et en pleine croissance, rejoins notre équipe pour vivre une aventure unique !

Tes missions

En tant qu'agent.e de relations clients, ta mission principale est d'accompagner au quotidien nos clients & nos futurs clients dans leurs demandes diverses, au téléphone, par email ou encore par chat.

En effet, répondre "vite et bien" aux clients est notre priorité.

Relation avec les clients avant la vente :

- Répondre aux demandes basiques des clients via nos différents canaux (chat, tickets, appels)
- Rediriger les questions plus techniques vers nos experts produits
- Accueillir chaque requête avec le sourire, l'énergie et la volonté de trouver une solution satisfaisante.
- Assister techniquement nos clients dans leurs requêtes sur le site internet
- Rendre tous nos clients et partenaires fans du concept et de l'aventure Decathlon Travel

Gestion du service après-vente :

- Gérer les annulations et reports des clients et effectuer les demandes de remboursement
- Gérer les relances de solde des dossiers par téléphone ou mails auprès de nos clients
- Mener des enquêtes client de qualité dans le cadre d'une réclamation complexe ou bien d'un retour client négatif
- Gérer les avis sur notre site et répondre à tous les avis après avoir fait une enquête en interne.

Et aussi :

- Participer à l'amélioration continue de notre catalogue de séjours, de notre site internet et de nos process
- Travailler en collaboration avec notre équipe de 3 travel advisors, nos experts produits.
- Faire en sorte que les délais de réponses (avant et après vente) soient les plus courts possibles

Tu reportes à notre Lead customer Service.

Ton Profil

- Tu prépares un BTS Tourisme
- Tu es passionné.e par les voyages et les activités outdoor.
- Tu aimes écouter, comprendre et résoudre les problèmes
- Tu es passionné(e) par le contact humain
- Tu sais traiter rapidement différentes requêtes tout en délivrant un service impeccable.
- Tu es très à l'aise avec les outils digitaux.
- Tu as de solides compétences en communication orale et écrite et tu restes calme et diplomate en toute circonstance.
- Tu es reconnu.e pour ta rigueur, ton sens des priorités et tes capacités d'organisation.
- Tu es autonome et sais préserver l'objectif commun de l'équipe et de l'entreprise.
- Tu as un état d'esprit positif toujours à la recherche de solutions.
- Bon niveau d'Anglais (à l'oral et à l'écrit)

Nous offrons

- Un projet super excitant et porteur de sens.
- L'agilité d'une petite structure avec le support d'un grand groupe.
- Rémunération selon barème légal.

👉 Prêt-e pour le départ ?

1. Entretien découverte : Un entretien avec Gwenaëlle (CS lead)
2. Étude de cas
3. Échange RH : On finalise l'aventure.

👉 Envoie ta candidature à : joinus@decathlontravel.com