

Conseiller.ère Commercial.e et Relation Client (H/F) CDI - Janvier 2027

Poste basé à Annecy, France.

CDI, Temps plein du lundi au samedi avec 2 jours de repos par semaine.

Ce poste est ouvert aux personnes en situation de handicap.

À 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 que Conseiller.ère Commercial.e, ta mission principale est d'être proactif.ve pour transformer nos prospects en clients satisfaits et d'accompagner nos voyageurs au quotidien.

Ton objectif : booster nos ventes par téléphone tout en garantissant une expérience client irréprochable !

Développement commercial et Vente :

- Contacter proactivement par téléphone nos prospects (demandes de devis, paniers abandonnés, intentions d'achat) pour les conseiller et finaliser leurs réservations.
- Identifier les besoins pour proposer des séjours adaptés et réaliser des ventes additionnelles (upsell/cross-sell).
- Atteindre les objectifs de conversion et de chiffre d'affaires fixés par l'équipe.
- Effectuer des appels de retour de séjour pour fidéliser nos clients et déclencher de nouvelles réservations.
- Accueillir chaque prospect avec le sourire, la force de conviction et l'énergie nécessaires pour les rendre fans du concept Decathlon Travel.

Relation client et Suivi avant/après-vente :

- Répondre efficacement aux demandes entrantes (chat, tickets, appels) et assister techniquement les clients sur le site internet.
- Gérer les relances de paiement et le suivi administratif des dossiers clients jusqu'au départ.
- Traiter les annulations, les remboursements et mener des enquêtes de qualité en cas de réclamation ou de retour négatif.

Et aussi :

- Participer à l'amélioration continue de notre catalogue de séjours, de nos argumentaires de vente et de nos process.
- Travailler en étroite collaboration avec notre équipe de travel advisors et nos experts produits.

- Faire en sorte que les délais de réponse soient les plus courts possibles pour maximiser la transformation.

Tu reportes à notre Lead Customer Service.

Ton Profil

- Tu as une véritable âme de commercial.e et une forte appétence pour les appels sortants (le téléphone est ton meilleur allié).
- Tu es orienté.e résultats, persuasif.ve, et tu aimes relever des challenges pour atteindre tes objectifs.
- Tu es passionné.e par les voyages et les activités outdoor.
- Tu as un sens de l'écoute actif pour bien comprendre les besoins et conclure des ventes.
- Tu sais traiter rapidement différentes requêtes tout en délivrant un service impeccable et diplomate en toute circonstance.
- Tu es très à l'aise avec les outils digitaux (CRM, outils de téléphonie).
- Tu es reconnu.e pour ta rigueur, ton sens des priorités et tes capacités d'organisation.
- Tu as un état d'esprit positif, autonome, toujours à la recherche de solutions.
- Tu es titulaire d'un BTS tourisme, ou équivalent en commerce/vente.
- 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.
- Une rémunération fixe accompagnée d'un variable

👉 Prêt.e pour le départ ?

1. Entretien découverte : Un échange avec Gwenaëlle (Lead)
2. Mise en situation commerciale (Jeu de rôle / Étude de cas)
3. Échange RH : On finalise l'aventure.

👉 Envoie ta candidature à : joinus@decathlontravel.com