



Auxiliaires germanophones (m/w/d) - Assistance internationale aux personnes

Depuis 125 ans, il s'engage pour la promotion de la mobilité individuelle et mène des initiatives d'intérêt public, notamment dans les domaines de la sécurité routière et de la protection des consommateurs. En tant qu'organisation sans but lucratif, le TCS fournit des conseils pour une mobilité sûre, économique et durable à l'ensemble de la population suisse, quel que soit le moyen de transport utilisé. Interlocuteur privilégié des autorités, le TCS intervient de manière compétente et factuelle dans le débat politique pour promouvoir le libre choix du moyen de transport et une infrastructure de qualité.

Pour renforcer les activités de la Centrale TCS du Livret ETI à Vernier/Genève pendant la saison estivale, nous cherchons plusieurs **Auxiliaires germanophones en assistance internationale aux personnes**, disponibles à partir de mai, juin 2022 jusqu'à septembre, octobre pour des taux variant entre 50% et 100%. En juillet et août le taux d'activité doit être entre 80 - 100%.

Responsabilités

Postes à l'Assistance aux Personnes à l'étranger (Case Management)

- Prise en charge par téléphone et mail des demandes et gestion de sinistres liés à une maladie, un accident ou à une cause voyage
- Vérification de la couverture produit et traitement immédiat des demandes
- Demandes de renseignements concernant la prise en charge du dossier
- Traitement des demandes urgentes de blocage de cartes de crédit
- Contacts avec les différents prestataires de services en Suisse et à l'international

Postes aux Travel Services

- Organisation de moyens de transport pour les membres bénéficiaires en difficulté à l'étranger: réservation de vols, hôtels, voitures de location
- Contacts par téléphone / email avec les compagnies de transport, les prestataires de services et les correspondants locaux
- Soutien de l'équipe pour le traitement des sinistres liés aux activités du Case

Compétences requises

- Formation niveau maturité
- Expérience préalable dans un service clientèle : un atout
- **Très bonne maîtrise de l'allemand (niveau C et plus) ou du suisse-allemand (oral et écrit) du français et de l'anglais.**
- **Maitrise de l'italien ou d'autres langues un gros avantage**
- Sens de la communication et bonne rédaction dans les langues mentionnées
- Connaissance de la géographie et intérêt pour les questions internationales et les voyages : un avantage
- Bon sens et rigueur au quotidien, calme et empathie face à des clients vivant des situations de stress, respect de la confidentialité
- Aisance dans l'utilisation des outils informatiques et internet
- **Flexibilité et disponibilité pour des horaires irréguliers (matin, journée, soir du lundi au dimanche), selon planning fixé à l'avance.**

Nous offrons

- Une formation complète des outils et du métier de l'assistance
- Une véritable expérience professionnelle
- Un travail au sein d'équipes motivées et compétentes
- La possibilité de développer vos compétences dans le service clientèle
- Un environnement de travail de qualité dans une entreprise de référence en Suisse et à l'international

Si vous êtes intéressé, n'hésitez pas à nous faire parvenir votre dossier de préférence **via notre formulaire de candidature en ligne ou par email : auxiliaires.eti@tcs.ch**

Touring Club Suisse - Ressources Humaines
Odette Gabrielli
1214 Vernier