Agent bilingue ventes et service clientèle - Centre d'appel

Air Canada

Dorval (Québec), Canada

Temps plein · Présentiel · Centres téléphoniques

Publié le 2 novembre 2026 · Poste 40470

Emplacement : Montréal, QC, Canada (Sur place)

Salaire de départ : 19,88 $ - Jusqu'à 38,15 $ après 8 ans de service continu, tel que prévu dans la convention collective applicable.

Service : Service et support client - Centres de service

Catégorie : Personnel syndical (UNIFOR)

Type d’emploi : Temps plein

Prime de nuit de 5 % du taux horaire pour chaque heure travaillée entre 23 h et 5 h.

Aperçu du poste

En tant que l’un des premiers points de contact de nos clients, la personne à ce poste contribuera à créer des expériences de voyage positives en aidant à la planification des voyages, à la résolution des problèmes de voyage et à la prestation d’un service à la clientèle exceptionnel.

Ce poste est idéal pour les personnes qui aiment aider les autres, apprendre à utiliser de nouveaux systèmes et travailler dans un environnement rapide et axé sur la performance.

Avec une progression salariale concurrentielle, des horaires flexibles, des avantages sociaux complets et des installations de transport, Air Canada vous offre la possibilité de bâtir une carrière enrichissante dans une entreprise qui investit dans votre avenir.

Tâches au quotidien

En tant qu'agent des ventes et du service à la clientèle, vous fournirez un service à la clientèle exceptionnel en répondant à chaque appel et demande de chat de manière professionnelle, courtoise et rapide. Vous devrez :

- Devenez une source d'informations fiable sur les vols, les tarifs, les destinations et les offres spéciales.
- Utilisez les systèmes de réservation d’Air Canada pour créer et modifier des réservations.
- Identifier les besoins des clients et proposer des solutions rapides et efficaces.
- Gérez des situations de voyage complexes, trouvez des solutions et guidez vos clients en toute confiance lorsque leurs plans de voyage changent.
- Aidez les clients à examiner en toute confiance les exigences et les options de voyage.
- Créer des expériences positives grâce à un service professionnel et empathique.

Pour en savoir plus sur le poste, regardez notre vidéo sur la carrière de l'agent des ventes et du service à la clientèle. Vidéo sur la carrière de l’agent - Ventes et service à la clientèle

Profil recherché

Nous recherchons des personnes qui s’épanouissent dans un environnement au rythme rapide, qui restent calmes malgré la pression et qui s’engagent à fournir un service à la clientèle exceptionnel. Les candidats retenus doivent faire preuve d'adaptabilité, de fiabilité et de débrouillardise et posséder des compétences en résolution de problèmes. Ils doivent également être en mesure d’équilibrer les besoins des clients avec les priorités opérationnelles, tout en faisant preuve de professionnalisme, d’empathie et d’esprit d’équipe dans chaque interaction.

Qualifications recherchées

- Diplôme d'études secondaires ou équivalent.
- Capacité de suivre et de réussir un cours de formation rémunéré d'environ 12 semaines à temps plein.
- Flexibilité pour travailler sur différents quarts dans un environnement 24/7, y compris les soirs, les week-ends et les jours fériés.
- Excellentes compétences en communication orale et écrite, et capacité à établir des relations et à créer des interactions positives avec les clients.
- Talent marqué pour l'écoute et la résolution de problèmes.
- Expérience de navigation dans des systèmes complexes tout en discutant avec les clients.
- Capacité à s’adapter rapidement dans un environnement dynamique où les priorités peuvent changer tout au long de la journée.
- Ponctualité et fiabilité éprouvées pour favoriser le succès global de l’équipe dans un environnement en évolution rapide. Engagement démontré envers le travail d’équipe et la collaboration.
- Au moment où Air Canada présente une offre, la personne doit avoir le droit de travailler dans le pays concerné. Elle se charge d’obtenir les permis, visas et autres autorisations nécessaires.

Vos avantages

En tant qu’un des principaux employeurs du Canada, nous récompensons nos employés avec de nombreux avantages :

- Les employés d'Air Canada aiment voyager et notre programme de transport des employés est l'un des plus généreux de l'industrie. Vous aurez droit à des installations de transport pour vous et les autres personnes admissibles lorsque vous aurez terminé 28 semaines de service.
- Nous apprécions votre bien-être et c’est pourquoi nous vous offrons, à vous et à votre famille, un large éventail d’avantages, y compris des régimes de soins de santé et de soins dentaires.
- Des outils de formation et de développement sont également disponibles pour vous aider à atteindre votre plein potentiel.

Langues de travail

Le candidat doit parler couramment le français et l'anglais. En outre, une attention particulière sera accordée aux candidats qui parlent couramment le français, l'anglais et une ou plusieurs des langues préférées suivantes: espagnol, hindi, punjabi, mandarin, cantonais, japonais ou coréen. Air Canada exerce ses activités dans une industrie mondiale avec des clients du monde entier et vise à offrir à tous les clients une expérience de voyage positive et mémorable.

Atouts recherchés

- Expérience dans le service à la clientèle dans un centre de service, l'hospitalité, la vente au détail, le tourisme ou l'environnement de service à la clientèle.
- Expérience dans le traitement des demandes des clients tout en équilibrant plusieurs priorités.

- Expérience en réservation, vente, industrie du voyage ou transporteur aérien.
- Maîtrise des applications informatiques et des systèmes en ligne.
- Expérience de travail dans un environnement axé sur la performance, où la satisfaction du client est un indicateur clé de succès.

Perspectives de carrière

C’est plus qu’un poste de service à la clientèle, c’est une occasion de bâtir une carrière à long terme chez l’un des employeurs les plus reconnus au Canada.

Que vous entamiez votre carrière, que vous reveniez sur le marché du travail ou que vous recherchiez un nouveau défi, vous rejoindrez une équipe qui valorise la croissance, le développement et l’excellence du service, tout en connectant les personnes et les communautés du monde entier. Joignez-vous à Air Canada et découvrez jusqu’où votre carrière peut vous mener.

Diversité et inclusion

Air Canada valorise la diversité et l’inclusion. Elle cherche à offrir un milieu de travail sain, accessible et stimulant où chaque personne peut contribuer à la réussite de l’entreprise.

Air Canada applique l’égalité d’accès à l’emploi et accueille des personnes de parcours différents afin que son personnel reflète la diversité de sa clientèle et des collectivités desservies.

Les employés permanents non syndiqués peuvent postuler après plus de 12 mois dans leur poste actuel. Les employés syndiqués suivent la convention collective applicable.

Air Canada remercie les personnes qui postulent et communique avec celles retenues pour une entrevue.