

Responsable Technique Client Technical Account Manager

Description

Voyager, ce n'est pas seulement une question de destination ; c'est chaque souvenir créé en cours de route. Nous sommes dédiés à façonner l'avenir du voyage en nous associant avec plus de 200 compagnies aériennes, hôtelières, de croisières, de chemins de fer passagers et de services financiers pour créer de nouveaux flux de revenus significatifs à travers des expériences client incroyables. Ancrés dans nos valeurs fondamentales d'ambition, d'innovation et de collaboration, nous sommes motivés à repousser constamment les limites, à dépasser les attentes et à révéler le meilleur de chacun, en favorisant une culture où nous croyons que nous sommes meilleurs ensemble, travaillant vers un avenir extraordinaire dans le domaine du voyage. Venez nous aider à transformer les voyages quotidiens en expériences extraordinaires.à PROPOS DU POSTE :L'équipe mondiale de soins (notre appellation pour le service clientèle) constitue une composante essentielle de notre équipe des opérations et de notre écosystème d'expérience client. Nous recherchons une personne ambitieuse pour rejoindre notre équipe en croissance et aider à l'opération de soutien à notre clientèle mondiale. Relevant du chef d'équipe : Gestionnaires de comptes techniques, le gestionnaire de compte technique sera responsable de l'examen des programmes et des configurations techniques, de l'identification des opportunités d'optimisation, de la direction des projets ainsi que de devenir un expert en la matière en optimisation de programmes. En tant que gestionnaire de compte technique, vous travaillerez en étroite collaboration avec nos équipes de réussite des partenaires, de produit et d'ingénierie pour promouvoir les initiatives, diriger les efforts d'optimisation et partager les découvertes à travers notre communauté de partenaires. Nous croyons fermement qu'il existe de nombreuses opportunités stimulantes dans la technologie du voyage. Si vous êtes enthousiaste à l'idée de nous aider à résoudre certains de ces problèmes, nous aimerions vous rencontrer !CE QUE VOUS FEREZ :   Agir en tant qu'expert en la matière et communiquer les recommandations de processus, outils et optimisations aux équipes internes et autres parties prenantes.   établir et développer une base de connaissances interne et externe par la documentation et les sessions d'apprentissage   Superviser la réussite de projets techniques complexes, de la planification à l'exécution du projet.à Fournir un service exceptionnel à nos partenaires mondiaux et coordonner avec les parties prenantes internes et externes   Approfondir la compréhension de la configuration du partenaire pour identifier les besoins des clients et mettre en œuvre des solutions qui accéléreront leur programme, soulageront les points de douleur et amélioreront la performance du programme.à Identifier les tendances de l'industrie et prévenir les problèmes en étant proactif.à Fournir de l'aide et du leadership pour résoudre des problèmes complexes par la collaboration avec les équipes internes et externes.à Assurer que toutes les communications, interactions, attributions, détails et actions sont claires, efficaces et en temps opportun.à Construire la confiance avec les partenaires et aider les autres à faire de même. Développer l'expertise pour transformer les points de douleur en opportunités d'optimisation réussies.VOUS ÊTES QUELQU'UN AVEC :   Une forte intégrité et des compétences de propriété ainsi qu'un désir d'apprendre   Un diplôme de baccalauréat en STEM ou une expérience pertinente   La capacité de bien travailler en équipe et de respecter les d  lais   La capacité de saisir rapidement et efficacement de nouveaux concepts   La capacité de travailler de manière autonome avec une supervision minimale   Une expérience démontrée de la conversion des besoins commerciaux en exigences

Hiring organization

Plusgrade

Job Location

Montreal, Quebec

Base Salary

\$ 80000 - \$ 125000

Date posted

May 1, 2024

[Apply Now](#)

techniques

- De solides compétences en gestion du temps et en organisation personnelle pour gérer plusieurs missions
- D'excellentes compétences en communication orale et écrite en anglais, d'autres langues sont un atout
- Des connaissances ou une familiarité avec Excel, SQL, HTML, JIRA et/ou Splunk

CE QUE VOUS AIMEREZ CHEZ NOUS :

- Contribution correspondante pour RRSP/401(k)
- Plans de santé complets
- Congés payés flexibles
- Crédit pour expériences de voyage
- Crédit annuel pour le bien-être
- Avancements d'équipe et d'épargne mensuels
- Crédit pour bureau à domicile/déplacements
- Programme de travail depuis n'importe où
- Complément de congé parental
- Passé d'aventure

NOTRE PROCESSUS : Plusgrade est un employeur garantissant l'égalité des chances et est dédié à fournir un processus de recrutement accessible. Nous accueillons les candidatures de toutes les personnes qualifiées et nous engageons à offrir des opportunités d'emploi égales, indépendamment de l'identité ou de l'expression de genre, de la race, de l'origine ethnique, du credo, du lieu d'origine, de l'âge, du sexe, de l'état civil, du handicap physique ou mental, de l'orientation sexuelle, et de toute autre catégorie protégée par la loi. Sur demande, nous fournirons des aménagements pour les candidats ayant des handicaps. Nous croyons en la diversité et l'inclusivité, c'est pourquoi notre processus d'entrevue est conçu pour une expérience positive des candidats et pour garantir que chaque candidat soit évalué de manière égale. Toutes les candidatures seront examinées par notre équipe des talents et le(s) candidat(s) retenu(s) suivront le processus de recrutement suivant :

- Entretien téléphonique avec un recruteur
- Entretien avec le responsable du recrutement
- Évaluation à domicile ou exercice de codage à distance (si applicable)
- Entretien avec l'équipe

Tous les candidats recevront des retours, qu'ils aient réussi ou non à passer nos étapes d'entrevue. Toutes vos informations resteront confidentielles.

Travel is not just about the destination; it's about every memory made along the way. We are dedicated to shaping the future of travel by partnering with 200+ airline, hospitality, cruise, passenger rail, and financial services companies to create new, meaningful revenue streams through incredible customer experiences. Rooted in our core values of being ambitious, innovative, and collaborative, we are driven to continuously raise the bar, exceed expectations, and bring out the best in everyone, fostering a culture where we believe we are better together, working towards an extraordinary future in travel. Come help us transform everyday travel into extraordinary experiences.

ABOUT THE ROLE: The Global Care Team (our name for Customer Care) forms a critical component of our Operations team and our customer experience ecosystem. We are seeking an ambitious individual to join our growing team and help with the operation of supporting our global customer base. Reporting to the Team Lead: Technical Account Managers, the Technical Account Manager will be responsible for reviewing program and technical configurations, identifying optimization opportunities, lead projects as well as become a subject matter expert in program optimization. As a Technical Account Manager you will work closely with our Partner Success, Product, and Engineering teams to champion initiatives, lead optimization efforts and share findings across our partner community. We firmly believe there are many challenging opportunities in travel technology. If you are excited about helping us solve some of them, we would like to meet you!

WHAT YOU WILL BE DOING:

- Act as a subject matter expert and communicate recommendations of processes, tools, and optimizations to internal teams and other stakeholders.
- Establish and develop an internal and external knowledge base through documentation and learning sessions
- Oversee the successful completion of complex technical projects, from project planning to execution.
- Provide exceptional service to our global partners and co-ordinate with internal and external stakeholders
- Foster a deep understanding of the partner's configuration to identify customer needs and implement solutions that will accelerate their program, alleviate pain points and improve program

performance.â€¢ Identify industry trends and prevent issues from occurring by being proactive.â€¢ Provide assistance and leadership in resolving complex issues through collaboration with internal and external teams.â€¢ Ensure that all communication, interactions, assignments, details and actions are clear, effective, timely.â€¢ Build trust with partners and help others to do the same. Develop expertise of turning pain points into successful optimization opportunities.

YOU ARE SOMEONE WITH:â€¢ Strong integrity and ownership skills and a desire to learnâ€¢ Bachelor's degree in STEM or relevant experienceâ€¢ Ability to work well within a team environment and meet deadlinesâ€¢ Ability to grasp new concepts quickly and efficientlyâ€¢ Ability to work autonomously with minimal supervisionâ€¢ Demonstrated experience converting business needs into technical requirementsâ€¢ Strong time management and personal organization skills to handle multiple assignmentsâ€¢ Excellent spoken and written communication skills in English, other languages are an assetâ€¢ Knowledge or familiarity with Excel, SQL, HTML, JIRA and/or Splunk

WHAT YOU'LL LOVE ABOUT US:â€¢ RRSP/401(k) Matching â€¢ Comprehensive Health Plans â€¢ Flexible Paid Time Off â€¢ Travel Experience Credit â€¢ Annual Wellness Credit â€¢ Team Events and Monthly Lunchesâ€¢ Home Office/Commuter Credit â€¢ Work From Anywhere Program â€¢ 1/4 Parental Leave Top Up â€¢ Adventure Pass

OUR PROCESS: Plusgrade is an equal-opportunity employer and is committed to providing an accessible recruitment process. We welcome applications from all qualified individuals and are committed to equal employment opportunities regardless of gender identity or expression, race, ethnic origin, creed, place of origin, age, sex, marital status, physical or mental disability, sexual orientation, and any other category protected by law. Upon request, we will provide accommodation for applicants with disabilities. We believe in diversity and inclusivity and that is why our interview process is designed for a positive candidate experience and to ensure every candidate is evaluated equally. All applications will be reviewed by our Talent Team and the successful candidate(s) will go through the following recruitment process:â€¢ Recruiter Phone Interview â€¢ Hiring Manager Interviewâ€¢ Take-home Assessment or remote coding exercise (if applicable)â€¢ Team Interview All candidates will be provided with feedback regardless if they pass or didn't pass any of our interview stages. All your information will be kept confidential. Please mention the word ****GUIDANCE**** and tag **RMzQuODYuMTYzLjE1Mg==** when applying to show you read the job post completely (**#RMzQuODYuMTYzLjE1Mg==**). This is a beta feature to avoid spam applicants. Companies can search these words to find applicants that read this and see they're human.

Contacts

Job listing via RemoteOK.com