

## CLARIFICATION DU ROLE

FAMILLE DE FONCTIONS		DEPARTEMENT : LUXAIR TOURS	COST CENTER : 210
<b>Job Title</b>	<b>Quality and Product Manager</b>		
Code SAP de la position:		CLASSIFICATION :	

### A. DESCRIPTION DE LA POSITION

#### Raison d'être (le pourquoi du poste, selon quelles limites et selon quels objectifs)

Assurer la direction, la gestion, l'optimisation et la coordination des activités du département Qualité et définir la stratégie Qualité de LuxairTOURS

#### Liens dans le département et l'organisation

Rapporte à l'EVP Tour Operating Sales & Marketing

#### Activités Principales

1. Définir la stratégie Qualité et Amélioration Continue de LuxairTOURS, la décliner en plan d'actions et suivre la réalisation en collaboration avec la Direction
2. Etre la personne de référence en matière de Qualité des Clients internes et externes et des instances officielles y inclus les auditeurs
3. Coordonner les certifications de qualité et maintenir le manuel qualité à jour selon procédures en vigueur
4. Effectuer le contrôle qualité de toute la chaîne de produits y inclus aux destinations et en assurer le suivi
5. Développer le concept de Catering et le concept journal pour Luxair Tours et le service lui appartenant et agir comme personne de contact pour les questions quotidiennes, en collaboration avec l'Executive Vice President Tour Operating Sales & Marketing
6. Analyser et traiter les différents rapports en relation avec les produits
7. Effectuer la veille de l'évolution du marché et émettre des recommandations pour les différents produits et services LuxairTOURS
8. Assumer les différentes tâches administratives en relation avec le Département

#### Modalités d'exécution

Toutes les tâches précitées doivent être réalisées dans le respect des règles de sécurité, de sûreté et de compliance conformément aux processus et règles établis

#### Données Quantitatives / Qualitatives (exposer la position en termes de données quantitatives, ressources humaines, budgétaires ou financières)

Assister à la préparation du budget Qualité  
Gérer une équipe de 1 à 5 personnes

**B. DESCRIPTION DU PROFIL****Critères minimaux requis pour le poste**

Etre détenteur d'un BAC + 5 en gestion de la qualité / tourisme ou une expérience confirmée dans une fonction similaire

Avoir une première expérience en gestion de la qualité et en système de cotation

Avoir de bonnes connaissances en gestion de projet

Etre orienté clients et orienté service et avoir une présentation soignée

Avoir un bon esprit de synthèse, une compétence de rédaction et une excellente capacité d'analyse  
Etre disposé à faire des déplacements à l'étranger

Maîtriser les outils informatiques courants

Maîtriser parfaitement le français, l'allemand et l'anglais

**Critères souhaités ou à acquérir / Formation à suivre**

Se référer au tableau de formations

Avoir des notions de luxembourgeois

Avoir une affinité avec les chiffres, les statistiques et être orienté résultat

Etre proactif, faire force de proposition et savoir prendre des responsabilités

Savoir travailler en équipe de manière flexible et autonome dans un environnement international

Etre capable de clôturer endéans les délais définis

Maîtriser parfaitement les programmes et les procédures spécifiques du département

Etre rigoureux, précis et résistant au stress

Avoir des compétences d'encadrement, d'organisation et de planification

Faire preuve de créativité

**Candidat idéal**

Avoir une première expérience dans le domaine touristique

La connaissance de toute autre langue sera considérée comme un atout