

Appellations

- Agent / Agente de comptoir en vente de voyages
- Agent / Agente de réservation
- Agent / Agente de réservation voyages
- Agent / Agente de vente voyages
- Agent / Agente de voyages
- Billettiste
- Billettiste affaires
- Billettiste voyages
- Chargé / Chargée de point de vente voyages
- Chargé / Chargée de réservation groupe
- Chef de comptoir en vente de voyages
- Conseiller / Conseillère voyages
- Conseiller / Conseillère voyages d'affaires
- Conseiller / Conseillère voyages en ligne
- Conseiller télésurveillant / Conseillère télésurveillante de voyages
- Conseiller vendeur / Conseillère vendeuse croisières
- Employé / Employée de réservation voyages
- Gestionnaire de point de vente voyages
- Gestionnaire de point de ventes de voyages en ligne
- Responsable de ventes de voyages en plateau d'affaires
- Technicien / Technicienne de réservation voyages
- Technicien / Technicienne en billetterie affaires
- Télobillettiste voyages
- Téléconseiller / Téléconseillère voyages

Définition

Informé et conseille la clientèle sur les caractéristiques de produits touristiques (voyages, locations, prestations, ...) et réalise tout ou partie des opérations de vente (réservation, émission de titres de transport, suivi administratif, ...), selon les objectifs commerciaux de la structure.

Peut réaliser l'assemblage d'une offre touristique à la demande. Peut réaliser des ventes par téléphone.

Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme BAC à BAC+2 (BTS, ...) dans le secteur du tourisme.

Des formations complémentaires (télé billetterie, services voyages, ...) peuvent être demandées.

La pratique d'une ou plusieurs langues étrangères, en particulier l'anglais, est exigée.

La maîtrise d'un ou plusieurs logiciels de réservation touristique est requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'agences de voyages, de compagnies de transport, ... en contact avec la clientèle et en relation avec différents intervenants (commerciaux, fournisseurs, ...).

Elle peut varier selon le type de structure (tour opérateur, agence de voyage, centrale de réservation, ...), la spécialisation (billetterie, réservation, ...) ou le poste (guichet, plateau d'affaires, centre d'appels, ...).

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informer une clientèle sur l'offre touristique <input type="checkbox"/> Accueillir une clientèle <input type="checkbox"/> Sélectionner les produits touristiques selon la demande du client et lui en présenter les caractéristiques (centres d'intérêt, formalités, tarifs, ...) <input type="checkbox"/> Conseiller le client sur les différents produits (transports, prestations), effectuer la réservation et établir les documents contractuels <input type="checkbox"/> Contrôler des documents de voyage <input type="checkbox"/> Etablir les modalités de règlement d'un litige ou transmettre aux services juridiques, contentieux <input type="checkbox"/> Réaliser des actions de communication interne <input type="checkbox"/> Réaliser un suivi d'activité <input type="checkbox"/> Collecter la documentation touristique et organiser l'affichage de l'espace de vente <input type="checkbox"/> Réaliser des opérations de promotion des ventes <input type="checkbox"/> Actualiser des données 	<p>Es <input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits</p> <p>S <input type="checkbox"/> Marketing / Mercatique</p> <p>Sc <input type="checkbox"/> Principes de la relation client</p> <p>Sc <input type="checkbox"/> Logiciels de réservation</p> <p>Sr <input type="checkbox"/> Outils bureautiques</p> <p>Ce <input type="checkbox"/> Techniques de communication</p> <p>Ce <input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits touristiques</p> <p>Ce <input type="checkbox"/> Techniques de vente</p> <p>Ce <input type="checkbox"/> Organisation et fonctionnement des modes de transport</p> <p>Ce <input type="checkbox"/> Géographie du tourisme</p> <p>E </p> <p>Ca </p>

Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Intervenir auprès d'une clientèle d'affaires <input type="checkbox"/> Intervenir auprès d'une clientèle d'entreprises <input type="checkbox"/> Intervenir auprès d'une clientèle de particuliers 	<p>Es </p> <p>S </p> <p>Es </p>
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réserver une location touristique <input type="checkbox"/> Réaliser la location d'un véhicule / matériel 	<p>Ce </p> <p>Cr </p>
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Etablir des titres de transport pour des déplacements en avion <input type="checkbox"/> Etablir des titres de transport pour des déplacements en bateau <input type="checkbox"/> Etablir des titres de transport pour des déplacements en train 	<p>C <input type="checkbox"/> Réglementation du transport aérien</p> <p>C <input type="checkbox"/> Réglementation du transport de personnes</p> <p>C <input type="checkbox"/> Réglementation du transport de marchandises</p> <p>C <input type="checkbox"/> Logiciel professionnel Amadeus</p> <p>C <input type="checkbox"/> Logiciel professionnel Galileo</p> <p>C <input type="checkbox"/> Logiciel professionnel Socrate</p>
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mener des actions dans le cadre de centrale de réservation <input type="checkbox"/> Mener des actions dans le cadre de centre d'appels <input type="checkbox"/> Mener des actions dans le cadre de plateau d'affaires 	<p>Ce </p> <p>Ec </p> <p>Ec </p>

Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Concevoir un voyage à la carte pour un client ou un groupe	Ec	
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	Es	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Agence de voyages <input type="checkbox"/> Association <input type="checkbox"/> Entreprise de transport <input type="checkbox"/> Voyagiste (tour opérateur)	<input type="checkbox"/> Commerce/grande distribution	

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	D1204 - Location de véhicules ou de matériel de loisirs — Toutes les appellations
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	D1408 - Téléconseil et télévente — Toutes les appellations
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	G1101 - Accueil touristique — Toutes les appellations
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	G1201 - Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives — Toutes les appellations
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	D1407 - Relation technico-commerciale — Toutes les appellations
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	G1301 - Conception de produits touristiques — Toutes les appellations

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	G1302 - Optimisation de produits touristiques — Toutes les appellations
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	M1302 - Direction de petite ou moyenne entreprise — Responsable d'agence de voyages
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	N2101 - Navigation commerciale aérienne — Toutes les appellations
G1303 - Vente de voyages ■ Toutes les appellations	N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire — Toutes les appellations