

❖ Appellations

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

❖ Définition

Informe 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
☐ Informer une clientèle sur l'offre touristique ☐ Accueillir une clientèle ☐ Sélectionner les produits touristiques selon la demande du client et lui en présenter les caractéristiques (centres d'intérêt, formalités, tarifs, ...) ☐ Conseiller le client sur les différents produits (transports, prestations), effectuer la réservation et établir les documents contractuels ☐ Contrôler des documents de voyage ☐ Établir les modalités de règlement d'un litige ou transmettre aux services juridiques, contentieux ☐ Renseigner des supports de suivi d'activité ☐ Collecter la documentation touristique et organiser l'affichage de l'espace de vente ☐ Réaliser des opérations de promotion des ventes ☐ Actualiser des données	Es S Sc Sr Ce Ce Ri Ce E Ca	☐ Techniques de prévention et de gestion de conflits ☐ Marketing / Mercatique ☐ Principes de la relation client ☐ Logiciels de réservation ☐ Outils bureautiques ☐ Techniques de communication ☐ Caractéristiques des produits touristiques ☐ Techniques de vente ☐ Organisation et fonctionnement des modes de transport ☐ Géographie du tourisme

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Intervenir auprès d'une clientèle d'affaires ☐ Intervenir auprès d'une clientèle d'entreprises ☐ Intervenir auprès d'une clientèle de particuliers	Es S Es	
☐ Réserver une location touristique ☐ Réaliser la location d'un véhicule / matériel	Ce Cr	
☐ Établir des titres de transport pour des déplacements en avion ☐ Établir des titres de transport pour des déplacements en bateau ☐ Établir des titres de transport pour des déplacements en train	C C C	☐ Réglementation du transport aérien ☐ Réglementation du transport de personnes ☐ Réglementation du transport de marchandises ☐ Logiciel professionnel Amadeus ☐ Logiciel professionnel Galileo ☐ Logiciel professionnel Socrate
☐ Mener des actions dans le cadre de centrale de réservation ☐ Mener des actions dans le cadre de centre d'appels ☐ Mener des actions dans le cadre de plateau d'affaires	Ce Ec Ec	

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
☐ Concevoir un voyage à la carte pour un client ou un groupe	Ec
☐ Coordonner l'activité d'une équipe	Es

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Agence de voyages ☐ Association ☐ Entreprise de transport ☐ Voyagiste (tour opérateur)	☐ 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

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
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
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