

# G1303

## AGENT / AGENTE DE VOYAGES

### Autres emplois décrits

- Agent / Agente de comptoir en vente de voyages
- Agent / Agente de réservation
- Agent / Agente de réservation voyages
- Agent / Agente de vente 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 télévendeur / Conseillère télévendeuse de voyages
- Conseiller vendeur / Conseillère vendeuse croisières
- Employé / Employée de réservation voyages
- Gestionnaire de point de ventes de voyages en ligne
- Gestionnaire de point de vente voyages
- Responsable de ventes de voyages en plateau d'affaires
- Technicien / Technicienne de réservation voyages
- Technicien / Technicienne en billetterie affaires
- Télébillettiste 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

Ce 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.

### Compétences




#### Savoir-faire

Relation client

Accueillir, orienter, informer une personne

Développement commercial	Vendre ou louer des produits ou des services
	Concevoir un voyage à la carte
	<b>Présenter et valoriser un produit ou un service</b>
	<b>Mettre en oeuvre des actions commerciales et promotionnelles</b>
	Élaborer, adapter une proposition commerciale
	<b>Développer et fidéliser la relation client</b>
Gestion administrative et comptable	Effectuer une réservation
Droit, contentieux et négociation	<b>Gérer des réclamations et litiges</b>
Communication, Multimédia	Créer, organiser ou coordonner un évènement
Management	Animer, coordonner une équipe
	<b>Prévenir et résoudre les conflits</b>
Organisation	<b>Utiliser les outils numériques</b>
Communication	Parler une ou plusieurs langues étrangères
Data et Nouvelles technologies	<b>Contrôler la conformité des données</b>
	<b>Mettre à jour un dossier, une base de données</b>
Savoir-être professionnels	
	Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
	Faire preuve d'autonomie
	Faire preuve de rigueur et de précision
Savoirs	
Domaines d'expertise	<b>Logiciel de réservation</b>
	Logiciel professionnel Amadeus
	Logiciel professionnel Galileo
	Logiciel professionnel Socrate
Normes et procédés	Réglementation du transport aérien
	Réglementation du transport de marchandises
	Réglementation du transport de personnes
	<b>Organisation et fonctionnement des modes de transport</b>
Techniques professionnelles	<b>Techniques de communication orales, écrites et numériques</b>

## Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels Possibilité de télétravail
	Horaires et durée du travail	Travail le week-end
	Publics spécifiques	Clientèle d'affaires Clientèle d'entreprises Particuliers

## Secteurs d'activité

• Tourisme