

### Appellations

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de comptoir en vente de voyages | <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère voyages d'affaires                  |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de réservation                  | <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère voyages en ligne                    |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de réservation voyages          | <input type="checkbox"/> Conseiller télévendeur / Conseillère télévendeuse de voyages |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de vente voyages                | <input type="checkbox"/> Conseiller vendeur / Conseillère vendeuse croisières         |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de voyages                      | <input type="checkbox"/> Employé / Employée de réservation voyages                    |
| <input type="checkbox"/> Billettiste                                    | <input type="checkbox"/> Gestionnaire de point de vente voyages                       |
| <input type="checkbox"/> Billettiste affaires                           | <input type="checkbox"/> Gestionnaire de point de ventes de voyages en ligne          |
| <input type="checkbox"/> Billettiste voyages                            | <input type="checkbox"/> Responsable de ventes de voyages en plateau d'affaires       |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée de point de vente voyages     | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de réservation voyages             |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée de réservation groupe         | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne en billetterie affaires            |
| <input type="checkbox"/> Chef de comptoir en vente de voyages           | <input type="checkbox"/> Télébillettiste voyages                                      |
| <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère voyages               | <input type="checkbox"/> 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, ...).

## Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Accueillir le client et le renseigner sur les offres touristiques <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"/> Réceptionner et vérifier les documents de voyage (dates de départ, coordonnées, ...) et les remettre au client <input type="checkbox"/> Etablir les modalités de règlement d'un litige ou transmettre aux services juridiques, contentieux <input type="checkbox"/> Renseigner les supports de suivi d'activité et transmettre les informations au service concerné <input type="checkbox"/> Collecter la documentation touristique et organiser l'affichage de l'espace de vente <input type="checkbox"/> Actualiser les informations sur l'offre touristique et participer à des opérations de promotion des ventes	Es Sc Sr Ce Ce C Ce Ca	<input type="checkbox"/> Géographie du tourisme <input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits touristiques <input type="checkbox"/> Techniques de vente <input type="checkbox"/> Organisation et fonctionnement des modes de transport <input type="checkbox"/> Modalités d'accueil <input type="checkbox"/> Techniques de communication <input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits <input type="checkbox"/> Techniques de marketing <input type="checkbox"/> Principes de la relation client <input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de réservation <input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)

## Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<b>Intervenir auprès d'une clientèle de :</b> <input type="checkbox"/> Clientèle d'affaires <input type="checkbox"/> Grands comptes <input type="checkbox"/> Groupes, Grandes entreprises <input type="checkbox"/> Particuliers	S Es Es Es	
<b>Effectuer la réservation de location de :</b> <input type="checkbox"/> Meublés de tourisme <input type="checkbox"/> Véhicules	Ce C	
<b>Etablir des titres de transport pour des déplacements en :</b> <input type="checkbox"/> Avion <input type="checkbox"/> Bateau <input type="checkbox"/> Train	C C C	<input type="checkbox"/> Réglementation du transport aérien <input type="checkbox"/> Réglementation du transport de marchandises <input type="checkbox"/> Réglementation du transport de personnes
<b>Utiliser un logiciel professionnel :</b> <input type="checkbox"/> Amadeus <input type="checkbox"/> Galileo <input type="checkbox"/> Socrate	R R R	

## Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<b>Mener des actions dans le cadre de :</b> <input type="checkbox"/> Centrale de réservation <input type="checkbox"/> Centre d'appels <input type="checkbox"/> Plateau d'affaires	Ce Ec Ec
<input type="checkbox"/> Elaborer un voyage à la carte pour un client individuel ou un groupe (type de prestations, itinéraire, prix, ...)	Ec
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	E

## 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
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1204 - Location de véhicules ou de matériel de loisirs</b> — Toutes les appellations
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> — Toutes les appellations
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1101 - Accueil touristique</b> — Toutes les appellations
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1201 - Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives</b> — Toutes les appellations
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1703 - Réception en hôtellerie</b> — Toutes les appellations

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1407 - Relation technico-commerciale</b> — Toutes les appellations
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1301 - Conception de produits touristiques</b> — Toutes les appellations
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1302 - Optimisation de produits touristiques</b> — Toutes les appellations
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1302 - Direction de petite ou moyenne entreprise</b> — Responsable d'agence de voyages
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>N2101 - Navigation commerciale aérienne</b> — Toutes les appellations
<b>G1303 - Vente de voyages</b> ■ Toutes les appellations	<b>N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire</b> — Toutes les appellations