G1303 - Vente de voyages

Appellations (Métiers courants)

- Agent / Agente de voyages
- Conseiller / Conseillère 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.

Accés à l'emploi métier

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

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
Accueillir le client et le renseigner sur les offres touristiques	Géographie du tourisme
Sélectionner les produits touristiques selon la demande du client et lui en présenter les caractéristiques (centres d'intérêt, formalités, tarifs, ...)	Caractéristiques des produits touristiques
Conseiller le client sur les différents produits (transports, prestations, ...), effectuer la réservation et établir les documents contractuels	Techniques de vente
Réceptionner et vérifier les documents de voyage (dates de départ, coordonnées, ...) et les remettre au client	Organisation et fonctionnement des modes de transport
Etablir les modalités de règlement d'un litige ou transmettre aux services juridiques, contentieux	Modalités d'accueil
Renseigner les supports de suivi d'activité et transmettre les informations au service concerné	Techniques de communication
Collecter la documentation touristique et organiser l'affichage de l'espace de vente	Techniques de prévention et de gestion de conflits

G1303 - Vente de voyages

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
■ Actualiser les informations sur l'offre touristique et participer à des opérations de promotion des ventes	■ Techniques de marketing ■ Principes de la relation client ■ Utilisation de logiciels de réservation ■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
Intervenir auprès d'une clientèle de : ■ Clientèle d'affaires ■ Grands comptes ■ Groupes, Grandes entreprises ■ Particuliers	
Effectuer la réservation de location de : ■ Meublés de tourisme ■ Véhicules	
Etablir des titres de transport pour des déplacements en : ■ Avion ■ Bateau ■ Train	■ Réglementation du transport aérien ■ Réglementation du transport de marchandises ■ Réglementation du transport de personnes
Utiliser un logiciel professionnel : ■ Amadeus	

G1303 - Vente de voyages

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
■ Galileo ■ Socrate	
Mener des actions dans le cadre de : ■ Centrale de réservation ■ Centre d'appels ■ Plateau d'affaires	
■ Elaborer un voyage à la carte pour un client individuel ou un groupe (type de prestations, itinéraire, prix, ...)	
■ Coordonner l'activité d'une équipe	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
■ Agence de voyages ■ Association ■ Entreprise de transport ■ Voyagiste (tour opérateur)	■ Commerce/grande distribution	

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
■ Toutes les appellations	■ D1408 - Téléconseil et télévente
■ Toutes les appellations	■ G1201 - Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives

G1303 - Vente de voyages

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
Toutes les appellations	D1407 - Relation technico-commerciale
Toutes les appellations	N2101 - Navigation commerciale aérienne