

### ❖ 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 ventes de voyages en ligne          |
| <input type="checkbox"/> Billettiste affaires                           | <input type="checkbox"/> Gestionnaire de point de vente voyages                       |
| <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, ...).

## ❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<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"/> Établir les modalités de règlement d'un litige ou transmettre aux services juridiques, contentieux <input type="checkbox"/> Renseigner des supports de 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	Es S Sc Sr Ce Ce Ri Ce E Ca	<input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits <input type="checkbox"/> Marketing / Mercatique <input type="checkbox"/> Principes de la relation client <input type="checkbox"/> Logiciels de réservation <input type="checkbox"/> Outils bureautiques <input type="checkbox"/> Techniques de communication <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"/> Géographie du tourisme

## ❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<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	Es S Es	
<input type="checkbox"/> Réserver une location touristique <input type="checkbox"/> Réaliser la location d'un véhicule / matériel	Ce Cr	
<input type="checkbox"/> Établir des titres de transport pour des déplacements en avion <input type="checkbox"/> Établir des titres de transport pour des déplacements en bateau <input type="checkbox"/> Établir des titres de transport pour des déplacements en train	C C C	<input type="checkbox"/> Réglementation du transport aérien <input type="checkbox"/> Réglementation du transport de personnes <input type="checkbox"/> Réglementation du transport de marchandises <input type="checkbox"/> Logiciel professionnel Amadeus <input type="checkbox"/> Logiciel professionnel Galileo <input type="checkbox"/> Logiciel professionnel Socrate
<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	Ce Ec Ec	

## ❖ 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
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1204 - Location de véhicules ou de matériel de loisirs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	<b>G1101 - Accueil touristique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	<b>G1201 - Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>

## ❖ Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>G1703 - Réception en hôtellerie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>D1407 - Relation technico-commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>G1301 - Conception de produits touristiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>G1302 - Optimisation de produits touristiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>M1302 - Direction de petite ou moyenne entreprise</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Responsable d'agence de voyages</li></ul>
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>N2101 - Navigation commerciale aérienne</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>
<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>