



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyses des compétences

Profil professionnel:

EMPLOYE DE RESERVATION

Analyse réalisée par LUCA FACCENDA

Date 20/07/06

A la suite de l'entretien:

Société: x 1. FIAVET – ASSOCIAZION NATIONALE DES AGENCES DE VOYAGE
 2. AGENGE HOTELPLANET

Personne interviewée:

1. M. **Bortot**

- *Rôle* : Président de FIAVET
- *Adresse* : Corso Duca degli Abruzzi, 42
- *Téléphone* : 011501518

2. M. **Mauro Pincelli**

- *Rôle* : Responsable d'Agence de Voyage
- *Adresse* : Via Bertola, 23
- *Téléphone* : 0115627581
- *e-mail* : hotelplanet@tnet.it

Notes:

Les deux personnes ne sont pas employés de réservation, mais travaillent depuis plusieurs années dans le secteur du tourisme.

Activités et Tâches principales / Fonctions

*Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales :
Coordination, transformation, maintien et innovation.*

La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.

FONCTIONS:

C = coordination

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

T = transformation

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

M = maintien

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

I = innovation

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

DONNER LES INFORMATIONS POUR LES SEJOURS ET LES VOYAGES	C	T	M	I
Répondre au téléphone			X	
Relever la demande du client			X	
Donner les informations		X		
Consulter les catalogues, dépliant, banques de données et dossiers			X	
Donner les informations sur la location, les moyens de transport correspondant aux différents pays ou localités géographiques		X		
Donner assistance dans le choix et l'achat des produits fournissant les solutions répondant aux exigences du client		X		

RESERVER ET EMETTRE LES BILLETS DE VOYAGES	C	T	M	I
Consulter les applications des tour operator			X	
Consulter les banques de données		X		
Vérifier la disponibilité des places		X		
Accepter les tarifs à appliquer		X		
Contrôler si tarifs applicables			X	
Effectuer les réservations			X	
Emettre les différentes typologie de billets			X	
Emettre les billets ou documentation nécessaires à la réservation			X	
Emettre les reçus de paiements			X	
Contrôler la bonne émission des billets			X	
Vérifier les problèmes générés par le système		X		

PROMOUVOIR LA VENTE DES PAQUETS	C	T	M	I
Recueillir les besoins de l'agence		X		
Proposer les offres en lignes avec le besoins relevés			X	
Présenter les caractéristiques des voyages et/ou du séjour			X	
vendre le paquet ou l'ensemble des services requis			X	

Compétences CLES

Savoir faire

Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?

- production / prestation
 - utiliser les instruments télématiques
 - utiliser les applications spécifiques pour la gestion des réservations
 - appliquer les techniques de négociation et médiation
- gestion
- communication
 - conversation en langue étrangère

Savoir

Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?

- langue locale
- langues étrangères
- informatique de base
- technique
 - culture touristique
 - programmes et paquets du voyage pour chaque destination
 - technique de vente
 - technique d'élaboration tarifaire
- théorique
- normatif – législatif
 - aspect normatif et légal des contrats avec les clients
- gestionnaire
 - procédures relatives aux problèmes possibles de connexion au service de réservation

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
 - précision
 - disposition à l'écoute
- relation
 - patience et disponibilité
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité
 - savoir affronter les imprévus
 - capacité organisationnelle

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

intitulé de l'emploi	EMPLOYE DE RESERVATION
définition	L'employé de réservation travaille au sein de tour operator et il s'occupe de la vente aux agences détaillants de paquets de voyage déjà constitué et des différentes parties qui composent les séjours et les voyages. A la demande du client il vérifie les disponibilités et il réserve les différents composant du paquet touristique. Il prépare et remet au client les documents, les billets ou les coupons nécessaires au déroulement du voyage; se met en relation directement avec des hôtels ou avec des compagnies aériennes; il déroule activité de back office comme la réservation, l'élaboration, l'émission et l'envoi des coupons ou des billets de voyage. Il travaille au téléphone exclusivement en contact avec les employés des lignes aériennes, avec les agences touristiques et avec les compagnies de transports. Il fournit aux techniciens d'agence renseignements relatifs au réservation/vente de billet, aux paquets de voyage, aux séjours touristiques.
SAVOIR-FAIRE Etre capable de	<p>Production/ prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir gérer les rapports avec les clients - savoir utiliser les outils télématiques - savoir utiliser les applications spécifiques pour la gestion des réservations - être en mesure d'appliquer les techniques de négociation et médiation - savoir appliquer les systèmes et outils de gestion des données et informations <p>communication écrite</p> <p>communication orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer les techniques de communications efficaces - savoir effectuer la conversation en langue étrangère
SAVOIR Connaissances	<p>Langue locale</p> <p>langues étrangères</p> <p>informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatique de base <p>technique</p> <ul style="list-style-type: none"> - méthodes et techniques de communication efficace - techniques de vente - techniques d'élaboration tarifaire - programmes et paquets de voyage pour chaque destination touristique <p>théorique</p> <ul style="list-style-type: none"> - culture touristique - géographie de base <p>normative-législative</p> <ul style="list-style-type: none"> - aspects normatives et légaux aux contrats avec les clients <p>gestionnaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - procédures relatives aux possibles connexions au service de réservation

<p>SAVOIR ETRE Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p>caractéristiques personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - précision - sérieux - disposition a l'écoute <p>relation</p> <ul style="list-style-type: none"> - courtoisie - gentillesse - patience et disponibilité <p>adaptation</p> <p>autonomie et responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir affronter les imprévus - capacité organisationnelle
<p>en relation avec</p>	<p>Les clients; agences de voyage, agences touristiques, hôtels et compagnies aériennes</p>
<p>lien hiérarchique</p>	<p>Responsable de Produit ou Responsable Commerciale</p>
<p>éléments du contexte</p>	<p>L'employé de réservation travaille auprès de tour operator ou grandes compagnies aériennes; en bureau, assis au terminal et en répond au téléphone; bas niveau d'interaction entre collègues. Il est un exécutant qui travaille avec des catalogues et applications informatiques, avec une faible autonomie au niveau décisionnel et haut niveau de responsabilité, (réservations incorrectes ou fautes dans la distribution de services qui peuvent endommager l'économie et l'image de l'agence). Niveaux de rétribution bas, en moyenne pas au-delà de 800 €. Risques de problèmes physiques pour des postures peu correctes et problèmes d'anxiété ou stress. Après ans d'expérience, l'employé de réservation peut participer au projet et plan de produits et services.</p>
<p>moyens et outils</p>	<p>Equipements de bureau : ordinateur pour rédiger les documents et consulter les banques de données des compagnies de transport a travers les programmes informatiques spécifiques, catalogues, dossier et outils de communications comme le téléphone fixe, portable mail et poste.</p>
<p>expérience préalable</p>	<p>Est un poste d'entrée dans le secteur touristique, accessible sans titres spécifiques ou expériences professionnelles particulières. Le fait d'avoir un diplôme est un avantage, mieux encore si cela est dans le secteur touristique. La excellente connaissance d'au moins une langue étrangère est indispensable, bonne préparation informatique et bonne connaissance dans le domaine de la géographie. Une expérience en activité de call center, une aisance dans la vente et relation avec les clients, une familiarité avec les techniques d'approche et d'orientation de la clientèle sont utiles. Une courtoisie, capacité de compréhension et d'écoute du client, précision et rapidité dans les réponses.</p>

Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
SAVOIR-FAIRE				
01 maintenance				
02 réglage				
03 production / prestation				
Gérer les rapports avec les clients		X		
Technique de négociation et médiation		X		
Utiliser les outils télématiques			X	
Utiliser les applications spécifiques pour la gestion des réservations			X	
Appliquer les systèmes et outils des données et informations		X		
04 conduite				
05 contrôle				
06 organisation				
07 gestion				
08 communication écrite				
09 communication verbale		X		
Technique de communications efficaces			X	
Conversation en langue étrangère			X	
10 formation				
SAVOIR				
01 langue locale			X	
02 langues étrangères			X	
03 logicomathématique				
04 informatique				
Informatique de base		X		
05 technique				
méthode et technique de communication efficace			X	
Technique de vente			X	
Technique d'élaboration tarifaire			X	
Programmes et paquets de voyage pour chaque destination touristique			X	
06 théorique				
culture touristique	X			
Géographie de base	X			
07 normatif – législatif				
Aspects normatifs et légaux relatifs aux contrats avec les clients		X		
08 qualité				
09 sécurité				
10 gestionnaire				
procédures relatives aux problèmes de connexion au service de réservation			X	

SAVOIR ETRE				
01	caractéristiques personnelles		X	
02	relationnel			X
03	adaptation		X	
04	autonomie, prise de responsabilité			X