

PROFIL PROFESSIONNEL

EMPLOYE DE RESERVATION

ref: cod. ISTAT : 3.4.1.4 / ROME 12241
Dernière version: luglio 2006

Définition

L'employé de réservation travaille au sein de tour operator et il s'occupe de la vente aux agences détaillantes de paquets de voyage et des parties qui composent les séjours et les voyages. A la demande du client il vérifie les disponibilités et il réserve les différents composants 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 travaille en contact téléphonique avec les employés des lignes aériennes, avec les agences touristiques et avec les compagnies de transports. Il fournit aux techniciens d'agence renseignements correspondants au réservation/ vente de billets, paquets de voyage, séjours touristiques.

Activités principales

relever la demande du client, consulter les catalogues, dépliant, banques données et dossier, fournir les renseignements sur les différents pays et moyens de transport, présenter les caractéristiques des voyages et/ou du séjour, conseiller dans le choix, vendre le paquet ou l'ensemble de services demandés, réserver et émettre les billets de voyage

Compétences

L'employé de réservation doit savoir gérer le rapport avec les clients, utiliser les instruments télématiques et applications pour la gestion des réservations, appliquer les techniques de négociation et médiation; il doit avoir connaissances de géographie, culture touristique, et informatique de base; il doit connaître les programmes et paquets de voyage pour chaque destination touristique, aspects normatifs et juridiques relatifs aux contrats avec les clients, techniques de vente et d'élaboration tarifaire; il doit savoir affronter les imprévus, avoir des capacités d'organisation, précision, courtoisie, patience, disponibilité d'écoute.

Conditions de travail

L'employé de réservation travaille au sein de tour operator ou grandes compagnies aériennes; en bureau, assis au terminal et en répondant au téléphone; il travaille avec des catalogues et des applications informatiques, avec haut niveau de responsabilité (risque de réservations incorrectes ou fautes dans l'attribution de services). Niveaux de rémunérations bas, en moyenne pas au-delà de 800 €. Risques de problèmes physiques pour la tenue prolongée de postures peu correctes et problèmes d'anxiété ou stress. Après des années d'expérience, l'employé de réservation, il peut participer au projet et plan de produits et services.

Qualifications requises

Ce profil est un poste d'entrée dans le secteur du tourisme, accessible sans diplômes spécifiques ou expériences professionnelles particulières. Cependant avoir un diplôme est conseillé, mieux si cela est dans le secteur du tourisme. L'excellente connaissance d'au moins une langue étrangère, une bonne préparation des connaissances informatiques et géographique, sont indispensables. Une expérience en activité de call center est utile, une aisance dans la vente et la relation avec les clients, familiarité avec les techniques d'approche et d'orientation de la clientèle. Courtoisie, capacité de compréhension et d'écoute du client, précision et rapidité dans les réponses données.