

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

7. ECONOMIE

7.2. TOURISME

EMPLOYE POLYVALENT / EMPLOYEE POLYVALENTE D'AGENCE DE VOYAGE

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 20 décembre 1996

LE METIER

Les employé(e)s en agences de voyages ou en offices du tourisme (syndicats d'initiative, maisons du tourisme) s'expriment dans un langage accessible à tous les types de publics. La maîtrise de l'anglais de base (langue technique et conversation professionnelle courante) est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'une autre langue étrangère (notamment la langue de la majeure partie de la clientèle d'une agence ou d'un office).

Ce type d'emploi postule un sens aigu de la communication (en face à face et au téléphone) et une connaissance précise des caractéristiques des « produits » distribués : destinations proposées par l'agence, attractions de la zone géographique couverte par l'office (patrimoine, manifestations, services publics, etc.). En conséquence, la capacité à chercher l'information, à la synthétiser et à la présenter est jugée essentielle. Par ailleurs, l'agent/agent(e) en accueil et tourisme est aussi - et surtout - un vendeur/une vendeuse de loisirs, chargé(e) de l'accueil de la clientèle.

Les évolutions technologiques ont une influence importante sur les méthodes de travail, notamment en matière de réservations. Il est donc indispensable que l'agent/l'agent(e) maîtrise les outils informatiques les plus courants dans la profession.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. ACCUEILLIR LE CLIENT AU COMPTOIR, AU TELEPHONE	<p>1.1. saluer au téléphone : présenter l'agence, se présenter.</p> <p>1.2. Saluer par son nom un client régulier</p> <p>1.3. s'adapter au type de clientèle de l'agence</p> <p>1.4. s'adapter à la politique de vente de l'agence, à son fonctionnement et à son type d'agrégation</p> <p>1.5. s'adapter à tous les clients</p> <p>1.6. ne pas perdre inutilement son temps avec un</p>	<ul style="list-style-type: none"> • avoir une tenue vestimentaire soignée, évoquant éventuellement les vacances, en rapport avec l'image de l'agence • connaître les règles de politesse • adopter ces règles • se contrôler, ne pas laisser apparaître ses problèmes personnels devant le client • identifier les clients réguliers • mémoriser le nom des clients réguliers • identifier le type de clientèle de l'agence (ville, campagne ...) • s'informer sur les attentes de cette clientèle et sur la manière d'établir une relation avec elle • s'informer au sujet des modalités de fonctionnement décidées par l'agence • tenir compte dans ses propres activités des décisions prises par l'agence en matière de fonctionnement • connaître la réglementation en vigueur pour chaque type d'agence • contrôler ses réactions verbales et non verbales • garder son calme et son amabilité devant un client mécontent (si le voyage est annulé ou si le voyage s'est mal déroulé ...) • observer le client • le faire avec tact • tenir compte des décisions prises par l'agence en

	<p>client qui ne se décidera pas à acheter</p> <p>1.7. accueillir une personne au comptoir en ayant un interlocuteur au téléphone; gérer simultanément plusieurs communications téléphoniques, parfois dans des langues différentes; décrocher rapcfr.ent le téléphone; utiliser un ordinateur sans mettre fin à la communication avec le client</p>	<p>matière de fonctionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> déterminer un laps de temps normal à accorder au client une fois ce temps écoulé, évaluer les chances que la vente se fasse ou non éconduire éventuellement le client avec tact être conscient que l'agence n'existe que s' il y a vente être soucieux de l'image de marque de l'agence connaître les différentes attitudes possibles (proposer de rappeler au téléphone + traiter rapcfr.ent le problème, ...etc.), leurs avantages ou leurs inconvénients déterminer la meilleure attitude à adopter en fonction de la situation particulière prendre des notes en relation avec la communication téléphonique s'obliger à décrocher rapcfr.ent le téléphone être capable de travailler en étant stressé, en fonctionnant sur plusieurs registres (langues différentes, ordinateur)
2. PRENDRE DES INFORMATIONS	2.1. s'informer des souhaits du client (type de voyage, époque, durée, destination envisagée, budget disponible, ...)	<ul style="list-style-type: none"> interroger le client interroger avec tact
3. VENDRE		
3.1. INFORMER LE CLIENT, CONSEILLER, DECONSEILLER	<p>3.1.1. savoir chercher une information spécifique dans les meilleurs délais</p> <p>3.1..2. établir une relation de confiance</p>	<ul style="list-style-type: none"> travailler rapcfr.ent maîtriser l'usage des sources d'information donner des réponses pertinentes aux questions soulevées

	<p>3.1.3. donner des informations de nature générale</p> <ul style="list-style-type: none"> - relatives au climat - relatives au type d'ambiance - relatives à l'aspect artistique, culturel et sportif - informer des risques éventuels et mettre le client en garde <p>3.1.4. donner des informations relatives au prix du voyage</p> <ul style="list-style-type: none"> - communiquer le prix précis à payer à l'agence pour chaque voyage 	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les conditions climatiques habituelles dans tel ou tel pays, à telle époque • s'informer à propos des conditions climatiques habituelles dans tel ou tel pays, à telle époque • connaître l'ambiance de tel ou tel lieu de villégiature • s'informer au sujet de l'ambiance de tel ou tel lieu de villégiature • connaître les aspects artistiques, culturels et sportifs des lieux de villégiature habituels de la clientèle de l'agence • s'informer au sujet des aspects artistiques, culturels et sportifs des lieux de villégiature habituels de la clientèle de l'agence • s'obliger à mettre à jour ses connaissances, lorsqu'il effectue des voyages d'étude ou à partir du feed-back de la clientèle • assister aux présentations des nouveaux produits des T.O. • se tenir au courant de ce qui se publie en matière de transport, de même que des tarifs correspondants • être disponible • connaître les risques inhérents à certains voyages • lire scrupuleusement les différentes clauses dans la brochure (suppléments, ristournes, gratuité pour
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> - préciser ce qui resterait éventuellement à payer en cours de voyage - expliquer les désavantages des billets d'avion obtenus à prix réduits et donner des conseils pertinents - expliquer les limites auxquelles on doit s'attendre lorsqu'on choisit un produit bas de gamme - expliquer pourquoi il y a des produits "soldés" et rassurer un client méfiant qui serait néanmoins intéressé <p>3.1.5. donner des informations plus spécifiques après la vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préciser les cartes de crédit en vigueur dans le(s) pays visité(s) et, d'une façon générale, les modes de paiement en usage et les réglementations monétaires - détailler les différentes devises à emporter 	<p>enfant...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • établir le prix du voyage en tenant compte de toutes les clauses • s'informer du prix en interrogeant le système informatique • connaître les tarifs aériens • évaluer la plausibilité d'une erreur dans la réponse reçue • recalculer le prix sur base des tarifs aériens en vigueur <ul style="list-style-type: none"> • lire scrupuleusement les différentes clauses de la brochure • déterminer les éventuels suppléments à payer (notamment pour les enfants) <ul style="list-style-type: none"> • connaître les avantages et désavantages des prix pleins et des prix réduits, des produits bas de gamme (voyage de tourisme) <ul style="list-style-type: none"> • connaître le fonctionnement des T.O. et les raisons pour lesquelles le produit est soldé • déterminer la solution la plus adaptée en fonction de la situation du client <ul style="list-style-type: none"> • l'expliquer au client <ul style="list-style-type: none"> • s'informer au sujet des cartes de crédit en vigueur dans tel ou tel pays <ul style="list-style-type: none"> • connaître les pays à traverser avant d'arriver à
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>pour les pays traversés</p> <ul style="list-style-type: none"> - communiquer la liste des documents administratifs à emporter pour le pays de destination mais aussi pour les pays traversés - informer le client sur les exigences médicales, sur les exigences en matière de produits importés, animaux de compagnie, ... imposées par le pays visité - donner des coordonnées d'institutions de référence à ce sujet 	<p>destination et les devises qu'il faut emporter en fonction des éventuels arrêts dans ces pays</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'informer au sujet des pays à traverser avant d'arriver à destination et des devises qu'il faut emporter en fonction des éventuels arrêts dans ces pays • connaître les institutions qui délivrent les différents documents administratifs • s'informer auprès des institutions responsables • cfr. supra • connaître les institutions en question
<p>3.2. REALISER LA VENTE AU COMPTOIR OU PAR TELEPHONE</p>	<p>3.2.1 voyage d'affaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir un dossier client et le mettre à jour régulièrement (fumeur, non-fumeur, 1^{ère} classe, business class, classe économique, contrat passé...) - situer immédiatement la destination demandée par le client - s'informer pour savoir si le client voyagera sur base de tarifs spéciaux ou sans contrainte financière 	<ul style="list-style-type: none"> • interroger avec tact • posséder la culture géographique suffisante pour situer la destination • s'informer pour situer la destination (éventuellement par système informatique) • s'informer des accords passés entre la firme du client et l'agence

	<ul style="list-style-type: none"> - proposer différentes solutions pour atteindre la destination, compte tenu des contraintes imposées (finances, temps, passage par tel pays, places fumeurs ou non fumeurs, ...) - vérifier la disponibilité de la solution choisie par le client - effectuer la réservation pour le moyen de transport (avion, train,...) - s'informer de la catégorie souhaitée d'hôtel - s'informer de l'endroit où le client souhaite loger et chercher dans le plan de la ville le type d'hôtel souhaité à l'endroit choisi par le client - vérifier les disponibilités - effectuer les réservations 	<ul style="list-style-type: none"> • interroger avec tact • consulter le dossier client • rechercher toutes les solutions possibles • calculer le prix pour chacune • consulter les documents reprenant les contrats avec les principaux transporteurs • interroger directement via l'informatique • s'informer auprès d'un service de vente de billets d'avions, de trains • interroger directement via l'informatique • s'informer auprès d'un service de vente de billets d'avions, de trains • utiliser les systèmes de réservation informatisés • rédiger un document de réservation • être particulièrement précis • connaître les différentes catégories et chaînes d'hôtels • identifier le type d'hôtel souhaité par le client • consulter le dossier client • interroger le client • manipuler parfaitement les plans de la ville, les cartes géographiques • s'exprimer couramment en français • s'exprimer en langues étrangères • utiliser les systèmes de réservation informatisés • rédiger un document de réservation
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> - s'informer quant au choix de la compagnie souhaitée de location de voiture - effectuer la réservation <p>3.2.2. Voyage privé</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les souhaits du client, les demandes spécifiques (telle ou telle chambre...) - identifier les limites de son budget - proposer des solutions adaptées <ul style="list-style-type: none"> - package des T.O. 	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les différentes catégories de voitures ainsi que les différentes sociétés de location présentes sur le marché • s'informer quant aux différentes catégories de voitures ainsi que les différentes sociétés de location présentes sur le marché • identifier le type de voiture souhaité par le client ainsi que la société à laquelle il souhaite s'adresser • consulter le dossier client • interroger le client • rédiger un document de réservation • être particulièrement précis • maîtriser l'usage des logiciels de réservation • connaître les lieux de villégiature habituels de la clientèle belge • posséder une culture géographique suffisante pour situer la destination souhaitée par le client • connaître les habitudes de voyage des clients réguliers • s'informer du style de voyage que le client apprécie habituellement • avoir des connaissances relatives au comportement du vacancier • ne pas promettre n'importe quoi en matière d'attentes spécifiques des clients • interroger avec tact • connaître parfaitement les brochures des T.O. avec lesquels l'agence travaille et les produits fabriqués par l'agence • s'informer au sujet des nouvelles destinations
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p style="text-align: center;">*voyages organisés par l'agence</p> <ul style="list-style-type: none"> - détailler chaque solution et proposer des documents de promotion - proposer et gérer les différentes assurances - vérifier la disponibilité : - contacter le T.O. ou vérifier directement dans les dossiers s'il s'agit d'un produit de l'agence - effectuer les réservations - rédiger le bon de commande du client - réaliser la vente 	<p>apparues dans la brochure</p> <ul style="list-style-type: none"> • sélectionner plusieurs possibilités de voyage répondant aux souhaits du client et à ses possibilités financières • voir information • sélectionner les documents adéquats • connaître les couvertures des différents contrats • s'informer des nouvelles modalités d'assurance • informer le client de l'ampleur de la couverture (assurance annulation, assistance, ...) • sélectionner l'assurance adaptée aux cas particuliers • être particulièrement précis dans la rédaction de documents • avoir classé correctement les documents relatifs aux produits de l'agence • s'informer auprès du T.O. • penser à noter les demandes spécifiques du client sur le bon de commande (rez-de-chaussée; régime végétarien ...) • connaître les différentes techniques d'accélération de l'achat • appliquer ces techniques
<p>4. GERER LE SUIVI DE PLUSIEURS DOSSIERS</p>		

<p>SIMULTANEMENT</p>	<p>4.1. gérer les demandes de réservation, les confirmations</p> <p>4.2. émettre ou obtenir la billetterie, les vouchers et autres documents de voyage</p> <p>4.3. établir les factures clients</p> <p>4.4. vérifier et encaisser les paiements (acomptes et somme finale) des clients</p> <p>4.5. vérifier la note envoyée par l'hôtel, etc. ... par rapport aux documents de réservation; le cas échéant demander un rectificatif</p> <p>4.6. gérer les changements provenant soit du client soit de l'organisateur</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir une nouvelle organisation - gérer les annulations et les défections de dernière minute 	<ul style="list-style-type: none"> • vérifier que toutes les demandes de réservation nécessaires ont été faites • vérifier que chaque réservation a reçu une confirmation • vérifier que la confirmation est en concordance avec la réservation • vérifier si tous les documents nécessaires sont réunis • être vigilant, veiller à ne pas oublier de facturer un service • utiliser un logiciel d'ordinateur • avoir des notions relatives aux cours des changes • utiliser des notions d'arithmétique • utiliser une calculette • utiliser les moyens de paiement adaptés à la clientèle • calculer la somme à payer en fonction du document de réservation • vérifier si la note correspond à cette somme • s'exprimer couramment en français • s'exprimer en langues étrangères • avoir des notions de comptabilité • connaître la législation du secteur • informer par écrit les parties concernées • travailler rapidement • travailler en situation de stress • vérifier si le client est assuré • vérifier si les clauses de l'assurance sont respectées
-----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> - établir une nouvelle facture - transmettre éventuellement au supérieur hiérarchique <p>4.7. gérer les demandes de passeport, de visa (dans les cas de full service)</p> <p>4.8. remettre les documents au client contre paiement du solde</p> <p>4.9. gérer le suivi d'une réclamation à l'égard du T.O. ou transmettre la réclamation à son patron si la critique porte sur un produit fabriqué par l'agence</p> <ul style="list-style-type: none"> • rédiger le courrier de réclamation et le transmettre au T.O. • vérifier qu'il y a un suivi au courrier de réclamation • informer le client de la réponse du T.O. • informer le patron si le client n'est pas satisfait du suivi donné à sa réclamation • envoyer éventuellement le dossier à la commission des litiges <p>4.10. classer le double de tous les documents relatifs aux différents dossiers clients et conserver les documents de réclamation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • rédiger une lettre-type à l'assurance • rédiger une lettre-type • être vigilant et vérifier que les documents demandés arrivent à temps chez le client • évaluer le bien fondé de la réclamation • rédiger une lettre argumentée • être vigilant • connaître les différents types de classement • connaître l'alphabet • connaître les différents documents à classer • construire un classement spécifique à l'agence à partir des principes généraux • identifier le type de document • ajuster le cas particulier aux catégories générales de classement • appliquer la procédure de classement
5. ASSISTER LE CLIENT (SI PROBLEMES)		

	8.2. transmettre aux collègues les messages téléphoniques qui sont arrivés en leur absence	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------	--