

CPNAE - CP218
ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Consultant voyage (h/f)	Gamme de fonction : Tourisme								
Code de fonction : 13.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef de bureau. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assister/intervenir dans la réservation et la vente (comme intermédiaire) à des clients privés de voyages organisés par des tiers, de manière à réaliser la vente des voyages et des forfaits proposés dans l'agence de voyages, conformément aux règles et à la législation en vigueur. 								
Nature des activités/ responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir et conseiller les clients sur les voyages présentés dans les brochures et les différentes formules de voyage. ▪ Vendre le produit touristique et réserver des voyages au forfait et des forfaits standard via le système de réservation informatisé. ▪ Assurer le traitement interne après la vente et le traitement des plaintes. 								
Interaction sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer et conseiller les clients sur les voyages présentés dans les brochures. Répondre de façon commerciale aux téléphones et courriels de clients. Demander des informations complémentaires auprès de diverses organisations concernées (tour-opérateur, compagnies aériennes...). Rendre compte au chef de bureau. Se concerter avec les collègues consultants voyage. Egalement dans deux langues étrangères. 								
Aptitudes spécifiques/ exigences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 20%;">applications bureautiques</th> <th style="width: 20%;">base de données</th> <th style="width: 40%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Suivre attentivement l'offre et la disponibilité des produits touristiques. Veiller à fournir des informations correctes et complètes. Assurer méticuleusement le suivi et le traitement des réservations. 		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	Base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
Base approfondi professionnel	x	x	x						

. Tâches principales

- Accueillir et conseiller les clients sur les voyages présentés dans les brochures et les différentes formules de voyage, afin d'assurer un service efficace en tenant compte des besoins et des souhaits spécifiques des clients. Cela comprend e.a. :
 - . recevoir des clients et les questionner au sujet de leurs souhaits et de leurs besoins de voyage ; traiter les demandes qui entrent par téléphone, fax ou e-mail ;
 - . proposer des brochures et toute documentation pertinente aux clients ;
 - . fournir des renseignements et des conseils sur les possibilités de voyage (verbalement et par écrit) ; fournir des informations complémentaires aux clients ;
 - . veiller à la qualité des produits proposés.
- Vendre le produit touristique et réserver des voyages au forfait et des forfaits standard via le système de réservation informatisé, afin que les produits vendus contribuent à la rentabilité de l'agence et débouchent sur une satisfaction optimale des clients. Cela comprend e.a. :
 - . vérifier la disponibilité du produit proposé ;
 - . réserver des voyages au forfait (éventuellement via des tour-opérateurs) ; réserver des services dans le tourisme et le transport (billets d'avion, de trains, liaisons en bateau, location de voitures...) ;
 - . assurer le suivi et le traitement des demandes de réservation (billets, tarification et facturation) ;
 - . communiquer aux clients des informations générales concernant les passeports et les visas ainsi que les formalités dans le domaine des soins de santé nécessaires pour le voyage et le séjour ;
 - . fournir éventuellement des conseils sur les assurances ;
 - . envoyer les confirmations aux clients conformément aux procédures ;
 - . percevoir les paiements et en assurer le suivi.
- Assurer le traitement interne après la vente et le traitement des plaintes, notamment :
 - . assurer le traitement administratif de la vente ;
 - . traiter les plaintes (les noter, en assurer le suivi et la clôture) ;
 - . tenir et mettre à jour les classements et les fichiers de données ;
 - . vérifier le stock de brochures et en commander si nécessaire.

Inconvénients :

- Position unilatérale et tensions musculaires lors du travail sur écran durant une partie de la journée.
- Tension due à la pression de travail en cas d'accumulation de travail aux heures de pointe.