

# TECHNICIEN DE VENTE DU TOURISME ET DU TRANSPORT

Appellations principales : Agent de comptoir – Agent de compagnie aérienne – Agent de voyages - Billettiste.

Appellations spécifiques : Agent de réservations - Chef d'agence de voyages – Chef de comptoir – Technicien confirmé vente.

**Fiche n° 27**

Fonction : Commercialisation  
Groupe sectoriel : Autres prestations  
Région Bretagne

## Définition

Conseille la clientèle et assure les opérations courantes de vente et de réservation de services en matière de tourisme et de transport (voyages, locations de moyens de transport...). Réalise tout ou partie des opérations techniques entraînées par ces activités à l'aide de matériels à clavier ou à écran. Peut organiser et contrôler l'activité du personnel et gérer le budget de l'agence.

## Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce en relation permanente téléphonique ou par terminal avec la clientèle, les producteurs de voyages, les agences de voyages ou les compagnies de transport. Selon le lieu d'exercice, l'activité peut se poursuivre le samedi, le dimanche ou les jours fériés et en horaires décalés. Le port d'un uniforme est parfois requis (aéroports).

## Formation et expérience

Cet emploi/métier est accessible avec le niveau IV (Bac) complété par une expérience spécifique dans le tourisme ou par une formation technique courte. Cependant, le recrutement s'effectue le plus souvent à partir de formation de niveau III (Bac+2), en priorité dans le domaine du tourisme. L'emploi/métier est également accessible par la formation continue. Une langue étrangère (en particulier l'anglais) est exigée.

### COMPETENCES COMMUNES

#### Compétences techniques de base :

- Accueillir, renseigner et conseiller la clientèle.
- Effectuer les opérations de vente et de réservation de services : émission de titres de transport, réservation de séjours, rédaction de contrats de vente de voyages, ...
- Maîtriser l'anglais.
- Maîtriser les outils informatiques et de communication.

#### Compétences associées :

- Disposer de connaissances en géographie mondiale.
- Parler une seconde langue étrangère.

#### Capacités liées à l'emploi : L'emploi requiert d'être capable de :

- Travailler en relation constante avec des clients.
- Etre à l'écoute de leurs besoins.
- Entretenir des contacts fréquents avec les prestataires de services.
- S'adapter à la diversité de la clientèle et de ses attentes (jeunes, 3<sup>ème</sup> âge, affaires...).
- Dialoguer et négocier avec des interlocuteurs variés.
- Travailler en équipe.

### SPECIFICITES

#### Activités spécifiques :

##### Activités exercées :

- Commercialisation de produits touristiques (séjours, circuits).
- Location de moyens de transport (voiture, avion, bateau, train ...).
- Suivi comptable, juridique et documentaire des dossiers.

##### Responsabilités exercées :

- Organisation et contrôle de l'activité du personnel.
- Gestion du budget de l'agence.
- Développement des contacts avec la clientèle, les fournisseurs et les prestataires de services.

##### Outils utilisés :

- Matériel informatique.
- Internet.

##### Langues étrangères :

1. Anglais .
2. Allemand.
3. Italien.
4. Espagnol.
5. Autres.

#### Conditions de travail :

- Horaires variables.
- Travail possible les week-ends et jours fériés.

#### Exigences :

- Disponibilité
- Adaptabilité
- Sens commercial
- Bonne présentation et élocution
- Qualités relationnelles

#### Lieu d'exercice de l'activité :

##### Type d'entreprise :

- Agence de voyages
- Producteur de voyages.
- Entreprise de location de moyens de transport.
- Entreprise de transport.
- Autres.

##### Localisation :

- Agence de voyages.
- Aéroport.
- Gare.
- Port.
- Autres.

<b>Fiche n°27 bis</b>
<b>Emploi/métier concerné :</b> Technicien de vente du tourisme et du transport
<b>Fonction :</b> Commercialisation de produits touristiques

<b>Cadre réglementaire régissant la profession :</b>
Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 et le décret d'application du 15 juin 1994 n° 94-490 (titre V) qui fixe les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.
Conventions collectives applicables :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convention collective nationale des Agences de voyages et de tourisme n° 3061</li> <li>- Convention collective nationale du Transport aérien – Personnel au sol n°3177</li> <li>- Convention collective nationale des services de l'automobile, 1997, Code NAF 711Z</li> </ul>
<b>Organisation de la profession au plan régional :</b>
<u>Principales organisations d'employeurs :</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chambre Syndicale des Agents de Voyages de la région Ouest (Bretagne et Pays de la Loire) – délégation régionale du Syndicat National des Agents de Voyages (SNAV).</li> <li>▪ Union des Transporteurs de Voyageurs de Bretagne</li> <li>▪ Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)- délégation régionale</li> </ul>

<b>Définition de l'emploi/ métier :</b> cf fiche n°27
<b>Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier :</b> cf fiche n°27

## Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

<b>Situation actuelle du marché du travail :</b>
<u>Principaux employeurs</u> : Agences de voyages distributrices ; producteurs de voyages ; agences de location de moyens de transport (voitures,...) ; compagnies de transport (aérien, ferroviaire, maritime,...).
<u>Offre/Demande</u> : D>O
<u>Nombre de professionnels en exercice</u> : ?
<b>Entraves à l'exercice et au développement de l'emploi/métier :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'automatisation de certaines fonctions.</li> <li>▪ Le développement de la vente directe (via Internet notamment) peut conduire à un tassement de l'activité billetterie.</li> </ul>
<b>Opportunités de développement :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La relance de la demande touristique.</li> <li>▪ L'activité « vente de voyages » devrait évoluer vers une spécialisation dans des types de prestations plus personnalisées, à plus forte valeur ajoutée et à plus fort contenu en conseil à la clientèle.</li> </ul>
<b>Compétences requises et évolution :</b>
<b>Capacités techniques de base exigées :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil, information et conseil à la clientèle en matière de voyages.</li> <li>▪ Maîtrise de la vente de titres de transport (billetterie aérienne, ferroviaire, maritime : tarification, horaires, services, etc..)</li> <li>▪ Maîtrise de produits touristiques (séjours et circuits) et des techniques et systèmes de commercialisation</li> <li>▪ Maîtrise de l'anglais et des outils informatiques et de communication.</li> </ul>

**Capacités associées :**

- Connaissances en géographie mondiale et pratique d'une seconde langue étrangère (allemand de préférence).

**Savoir-être et autres qualités requises :** capacité d'adaptation, de dialogue et de négociation, qualités relationnelles et sens commercial, disponibilité, bonne présentation et élocution, aptitude au travail en équipe.

**Evolution :**

- La fonction « production » va occuper une part de plus en plus importante.
- Seront exigées : - la maîtrise de l'utilisation du réseau Internet.  
- une forte capacité de négociation avec les fournisseurs et de médiation entre la machine et le client.

**Evolution des qualifications exigées :**

Cet emploi/métier devrait rester accessible surtout à partir de formations de niveau III (Bac+2), spécialisées tourisme de préférence.

**Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :**

/