

CONSEILLER / CONSEILLERE EN VOYAGES. (BAC + 2 ANS. BAC + 3 ANS. BAC + 5 ANS).

Synonymes

Agent / agente de comptoir, Agent / agente de voyage.

Billetliste, Billetliste d'affaires

Le métier

Dans une agence de voyages, le conseiller en voyages enregistre, propose et organise des séjours. Fortement concurrencé par Internet, c'est sa capacité à donner des conseils appropriés qui constitue sa valeur ajoutée.

- Répondre à la demande des clients

Armé de ses catalogues, le conseiller en voyages renseigne ses interlocuteurs (touristes, hommes d'affaires...) sur les prestations qu'il vend et leur fournit la documentation adaptée. Besoins, préférences, goûts, budget... tous ces éléments lui importent pour proposer aux clients différentes formules. Une fois leur choix arrêté, il effectue les réservations auprès des voyagistes, réserve les hôtels, loue éventuellement un véhicule... Il s'occupe aussi de l'hébergement, des lieux de restauration, des croisières...

- Vendre des produits autour des séjours

Les agences de voyages peuvent depuis peu diversifier leurs ventes, avec des guides de voyages, notamment : le conseiller en voyages aussi. Mais, au final, il s'agit toujours pour lui de vendre un produit, même s'il s'agit de guides et non plus forcément de billets d'avion.

- Apporter du conseil sur mesure

À l'heure d'Internet et des ventes directes, le conseiller en voyages doit apporter le " plus " qui fera la différence. Devant une famille, il choisira une formule comprenant des activités pour les enfants... et les parents. Avec des personnes âgées, des activités plus culturelles, en fonction de leurs goûts...

Compétences requises

- Au service des clients

Le conseiller en voyages connaît parfaitement la nature des voyages qu'il propose. Il assiste ses clients pour toutes les formalités à remplir : validité des cartes d'identité, passeports, visas, vaccins, formalités de douanes et de police... Il maîtrise les informations essentielles sur les destinations qu'il conseille : mode de nourriture, climat... Il est à l'aise avec les outils informatiques pour effectuer les réservations aériennes, ferroviaires, la location de voiture...

- Avec la fibre commerciale

Travaillant directement avec la clientèle, le conseiller en voyages a une tenue impeccable et s'exprime parfaitement. Il est disponible, dynamique et souriant. Doué pour le relationnel, il sait gérer le stress face aux clients les plus exigeants. Avec la concurrence des réservations en ligne, la qualité de son accueil est essentielle pour continuer d'attirer et de fidéliser la clientèle. Il faut savoir négocier et convaincre pour vendre une destination.

- Curieux et bilingue

Le conseiller en voyages jongle facilement avec une multitude de données et de dossiers. Il parle couramment l'anglais et se documente sans cesse sur les destinations qu'il vend pour mieux conseiller ses clients.

Les maîtres mots

J'ai le sens du contact. J'aime les langues. Je veux travailler dans le commerce

Le lieu de travail

Dans différentes agences ; Le conseiller en voyages exerce le plus souvent dans une agence distributrice de voyages, en agence en ligne ou sur un plateau d'affaires. Dans ce dernier cas, il est toujours en relation avec la clientèle par téléphone. Il peut aussi travailler dans une agence spécialisée où souvent il accueille les touristes étrangers.

- Des horaires parfois lourds

Plutôt réguliers hors saison, les horaires de travail sont souvent très lourds à partir du mois de mars. Selon le lieu d'exercice, l'activité peut se poursuivre le samedi, le dimanche et les jours fériés, parfois en horaires décalés. C'est notamment le cas pour les conseillers qui exercent au sein d'agences en ligne, accessibles 7 jours sur 7.

- Peu de voyages

En relation constante avec des voyageurs, le conseiller en voyages a peu d'occasions de courir le monde. Dans certains réseaux d'agences, il bénéficie de voyages organisés par la société. Ces derniers sont destinés à perfectionner ses connaissances sur une destination donnée. Cette pratique tend cependant à se raréfier.

La formation

BTS Tourisme. (Bac + 2 ans).

Plan de carrière

- Licence en tourisme (Bac + 3 ans) : Après plusieurs années d'exercice, les conseillers voyages peuvent évoluer, en interne, vers le poste de chef de produit, mais aussi de chef de projets en marketing digital.
- Master (Bac + 5ans) : Directeur d'agence ou Directeur de produit.

Statuts au travail: Salarié.