

Autres dénominations : Agent de billetterie / Agente de billetterie • Agent de réservation / Agente de réservation • Agent de vente de billet / Agente de vente de billet • Hôte de billetterie / Hôtesse de billetterie • Responsable accueil et billetterie

Présentation du métier

Grâce à sa base de données, le / la billettiste conseille et guide le client pour la réservation et l'achat de billets d'avion, de train, de spectacle...

Conditions d'accès au métier

Ce métier est accessible avec un diplôme BAC à BAC+2 (BTS, ...) dans le secteur du tourisme.

Des formations complémentaires (télé billetterie, services voyages, ...) peuvent être demandées.

La pratique d'une ou plusieurs langues étrangères, en particulier l'anglais, est exigée.

La maîtrise d'un ou plusieurs logiciels de réservation touristique est requise.

Compétences professionnelles

- Analyser, exploiter, structurer des données
- Caractéristiques des produits touristiques
- Conseiller une clientèle ou un public
- Contractualiser une prestation, une vente
- Contrôler des documents de voyage
- Développer et fidéliser la relation client
- Établir des titres de transport
- Géographie du tourisme
- Gérer des réclamations et litiges
- Gérer les réservations des clients
- Logiciels de réservation
- Marketing / Mercatique
- Prévenir et résoudre les conflits
- Réserver une location touristique
- Utiliser les outils bureautiques

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Travailler en équipe
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de réactivité
- Prendre des initiatives et être force de propositions

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME G1303 - Vente de voyages](#).