

**Autres dénominations :** Agent de voyages / Agente de voyages • Chargé de clientèle / Chargée de clientèle • Chargé de voyages / Chargée de voyages • Conseiller voyages / Conseillère voyages • Conseiller en agence de voyage / Conseillère en agence de voyage • Conseiller de vente / Conseillère de vente • Responsable de réservation • Travel manager

### Présentation du métier

Le conseiller en voyages / La conseillère en voyage fournit des informations et des conseils personnalisés sur les offres de voyage. Il / Elle fait des réservations et vend des services ainsi que d'autres prestations connexes (vols, location de voiture, réservation d'activités...).

### 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

- Caractéristiques des produits touristiques
- Concevoir un voyage à la carte pour un client ou un groupe
- Conseiller une clientèle ou un public
- Contrôler la conformité des données ou des documents
- Développer et fidéliser la relation client
- Géographie du tourisme
- Gérer des réclamations et litiges
- Logiciels de réservation
- Marketing / Mercatique
- Organisation et fonctionnement des modes de transport
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Prévenir et résoudre les conflits
- Réglementation du transport de personnes
- Structurer, synthétiser des informations
- Techniques de communication

### 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](#).