

Marie-Laure Grignet
29/07/2020

AGENTE DE COMPTOIR

En bref...

Dans une agence de voyages, l'agente de comptoir conseille les clients dans le choix de leur destination et des modalités de transport, d'hébergement... Elle leur présente certaines offres figurant sur les brochures de différents tour-opérateurs. Elle tient compte des envies, du budget et du calendrier des clients. Elle fournit les renseignements pratiques (vaccins, formalités...). Elle vérifie la disponibilité de la prestation, réserve les billets, propose des assurances facultatives, encaisse le règlement... Ayant une excellente présentation, elle a le goût du contact ; elle sait écouter et parfois rassurer les acheteurs.

Dans le détail...

Au service des clients d'une agence de voyages

Dans une agence de voyages, l'agente de comptoir accueille et conseille les clients, sur place ou par téléphone ou courrier électronique. Elle est l'intermédiaire entre ces derniers (clientèle d'entreprises, de groupes, de particuliers...) et les organisateurs de voyages ou sociétés de transport. Elle travaille sous l'autorité du directeur d'agence de voyages.

Elle accueille le client et choisit, en consultant les brochures des différents tour-opérateurs, une prestation correspondant à ses envies, son budget et son calendrier. Elle sait l'écouter, analyser sa demande et même l'aider à la préciser s'il n'est pas vraiment fixé sur sa destination ou son mode d'hébergement. Elle enregistre la réservation et réalise la vente proprement dite.

Concocter des voyages sur mesure, dans les moindres détails

Hormis la vente de produits et services standard (billet de train, d'avion, de bateau...) vers une ville plus ou moins lointaine, elle commercialise :

- les voyages présentés dans les brochures de différents voyagistes ou parfois d'un seul quand le voyagiste dispose de son propre réseau d'agences
 - des voyages "sur mesure", nécessitant de préparer un parcours spécifique, d'associer différents prestataires pour l'hébergement, les excursions, les visites, les spectacles, la location d'un véhicule...
- L'agente de comptoir consulte alors des bases de données informatiques lui permettant de comparer les prestations et les tarifs des différents voyagistes, compagnies de transport, prestataires... et de s'assurer de la disponibilité des produits. Elle contrôle scrupuleusement la cohérence des prestations retenues en termes d'horaires, d'itinéraire et de parcours proposé.

Elle s'occupe des réservations et propose au client des assurances facultatives (annulation, perte de bagages...). Elle lui fait signer un contrat de vente, lui remet des billets de transport et encaisse le règlement (avec souvent la possibilité de payer en plusieurs fois). Elle vérifie que tous les documents "papier" sont correctement libellés, que le client dispose bien de toutes les pièces qui lui sont nécessaires, et donne oralement certaines consignes.

La maîtrise indispensable de l'outil informatique

Dans ce métier, la maîtrise de l'outil informatique est incontournable. C'est grâce à des applications informatiques spécifiques que l'agente peut consulter et réserver les produits ou prestations, facturer, gérer son portefeuille de clients... Outre ces outils, elle se sert aussi bien sûr des logiciels bureautiques standard (messagerie électronique, traitement de texte, tableur...).

Excellente présentation et sens commercial affirmé

Cette professionnelle doit avoir une excellente présentation et savoir se montrer avenante, car elle est la première et souvent l'unique interlocutrice des personnes qui entrent dans l'agence ; elle a donc

nécessairement le goût des contacts.

Elle a de bonnes connaissances en géographie et connaît bien certaines destinations, soit pour y être partie, soit pour s'être documentée. Elle doit parfois rassurer le client et elle sait répondre à ses questions pratiques : faut-il un visa pour se rendre en Egypte ? Quels sont les vaccins obligatoires pour le Gabon ? Quel est le décalage horaire entre le Brésil et la France ? Quelle est la température à Istanbul en été ? L'agente de comptoir possède un sens commercial affirmé, car il n'est pas facile de vendre des vacances simplement à partir d'une brochure, a fortiori dans un contexte concurrentiel renforcé par l'usage d'Internet.

Organisation et polyvalence

Le lieu de travail et les horaires de cette professionnelle sont fixes. En cas de forte activité, elle doit savoir gérer les appels téléphoniques et le service sur place à la clientèle ! A d'autres moments au contraire, il y a peu d'affluence dans l'agence, l'agente de comptoir peut alors se consacrer à diverses activités administratives : traiter le courrier, faire le point sur un dossier en cours, relancer un voyageur pour obtenir un renseignement, mettre à jour des informations commerciales, ranger les présents ou les réapprovisionner en brochures, s'informer sur les tendances du marché...

Dans un contexte quelque peu différent, l'agente de réservation, salariée d'un tour-opérateur ou d'une compagnie de transport, vend à distance (par téléphone, courrier électronique) des produits de transport ou d'hébergement.

Avec de l'expérience, l'agente de comptoir peut évoluer sur des fonctions d'encadrement en devenant cheffe de comptoir, prendre la responsabilité d'une agence, devenir forfaitiste chargée de concevoir des produits touristiques.

Quelle formation ?

Niveau de formation

Il faut avoir au minimum un niveau Bac + 2 ans de formation

Il existe un BTS dédié au tourisme. Reconnue également au niveau Bac + 2, le titre professionnel "vendeur-conseil en voyages d'affaires et de tourisme" peut être préparée à l'Ecole Pratique du Tourisme - Institut de Formation des Agences de Voyages (EPT-IFAV).

De nombreuses écoles privées proposent également des formations en tourisme, mais ces dernières ne débouchent pas forcément sur un diplôme d'Etat.

Diplôme(s) le(s) plus adapté(s) :

BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "tourisme"
DUT "techniques de commercialisation", spécialité "marketing du tourisme"

Formation(s) qualifiante(s) AFPA

Conseiller vendeur en voyages

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

RNCP : G1303, Vente de voyages

S'informer sur la VAE
<http://www.vae.gouv.fr>

Sites formations

AFTRAL Apprendre et se former en TRANsport et Logistique
<https://www.aftral.com>

L'Aftral est un organisme de formation professionnelle du transport et de la logistique. Sur Internet : informations sur les métiers et les formations, ressources documentaires... Elle édite des brochures recensant les formations du secteur.

Combien gagne-t-on ?

En général, on débute sa carrière entre le SMIC et 1800 euros brut par mois, et on peut gagner jusqu'à 1800 euros brut en fin de carrière.

La rémunération minimale de ce professionnel est fixée selon les règles de la convention collective de travail du personnel des agences de voyages et de tourisme.

Quelles perspectives d'emploi ?

Tendance nationale dans la moyenne

On dénombre quelque 4.800 agences de voyage et voyagistes employant près de 28.000 salariés. Les agences sont souvent de petites structures : 90% d'entre elles comptent moins de 10 salariés. Autrefois véritables intermédiaires entre les fournisseurs (compagnies d'avions, hôtels...) et le client, elles doivent diversifier ou revoir la nature de leurs activités, car elles font face à des concurrents présents uniquement sur le web et à des consommateurs qui s'informent de plus en plus par eux-mêmes et effectuent leur réservation en ligne.

S'il reste encore des agences indépendantes, la tendance actuelle du secteur est à la constitution de réseaux, au sein desquels les agences conservent toutefois une grande autonomie de gestion.

Statuts professionnels

Salarié du secteur privé

Offres d'emploi

Pôle emploi :

- G1303 : Vente de voyages : <http://offre.pole-emploi.fr/resultat?rome=G1303>

Site(s) utile(s) :

Accueiljob.com : <http://accueiljob.com>

Emplois espaces : <https://www.tourisme-espaces.com>

Familles d'intérêts

Commerce

Sous-famille : *Vente*

Gestion - Encadrement

Sous-famille : *Travail de bureau - Secrétariat*

Domaine professionnel

Tourisme, Sports, Loisirs

Sous-domaine : *Tourisme*

Conditions de travail

DÉPENSE PHYSIQUE

Pas ou peu de dépense physique

HORAIRES ET DÉPLACEMENTS

Travail le samedi ou le dimanche

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Intérieur - Plein air

Intérieur

Milieu de travail

Milieu de travail standard

CAPACITÉS PHYSIQUES

Rester assis plusieurs heures

Parler

Entendre

Voir

Autres appellations du métier

chargée de point de vente voyages

conseillère en séjours et voyages

Documentation

ONISEP

- Parcours : Les métiers du tourisme - Kiosque : Hôtellerie, Tourisme, Sport, Restauration, Loisirs...
- Parcours : Les métiers du transport et de la logistique - Kiosque : Commerce, Transports, Logistique

ROME

- G1303 : Vente de voyages : <http://recrutement.pole-emploi.fr/fichesrome/ficherome?codeRome=G1303&domaine=Candidat>

CIDJ

- Actuel CIDJ 2.381 : Les métiers du tourisme : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.381>

Sites utiles

Choisir ton avenir

<https://www.choisis-ton-avenir.com>
Informations sur les métiers et les formations dans le transport et la logistique.

FFTST Fédération Française des Techniciens et Scientifiques du Tourisme

<https://www.fftst.org>
Information sur les formations...

Les entreprises du voyage

<https://www.entreprisesduvoyage.org>
Présentation du syndicat et des adhérents, bourse de l'emploi...

Vidéos

AFPA

conseiller(ère) en séjours et voyages
<http://mediatheque.webtv.afpa.fr/urls/open/8211>
les métiers du tourisme
<http://mediatheque.webtv.afpa.fr/urls/open/844>

© Parcouréo, Fondation JAE - Tous droits réservés