

# Agent de Voyages

---

Rome G1303

## 1 Le métier

### Le métier : Agent de voyage



©agent de voyage-CRpaca

Recevoir le client, le conseiller, conclure une vente en réglant toutes les formalités nécessaires tel est l'objectif de l'agent de voyages. Intermédiaire entre les clients et l'offre de services touristiques d'affaires ou de loisir, ce professionnel possède un bon relationnel, des aptitudes à la négociation comme à la gestion administrative et budgétaire.

### Des fonctions et des employeurs diversifiés.

Agent commercial, d'accueil et de renseignement, d'escale, de réservation ou de comptoir, billettiste, guichetier, conseiller en voyages ou forfaitiste..., quel que soit son poste ce professionnel relève des fonctions commerciales et administratives du tourisme ou des transports. Il exerce dans les agences de voyages, les compagnies de transport (aérien, ferroviaire, maritime, routier), auprès des voyagistes ou tour-opérateurs, notamment au sein de leurs plateaux téléphoniques. Il peut aussi être employé par les entreprises de location de véhicules ou tous autres prestataires de services touristiques et hôteliers.

### De l'accueil à la conception de voyage : une palette d'activités.

Par téléphone, par e-mail ou en face à face, il prend en charge les clients, consommateurs finaux ou professionnels (voyagistes, comités d'entreprises, etc.), français ou étrangers. Il les conseille sur les destinations, les renseigne sur les modalités de séjour. Il cherche la solution la plus adaptée à leurs attentes, à leurs budgets et développe les arguments pertinents pour conclure la vente.

Selon le type d'employeur et les besoins de la clientèle, il vérifie les disponibilités des différents services : transport, hébergement, restauration, locations, excursions... Il effectue les réservations ; assure les transactions informatiques et commerciales : devis, suivi des commandes, facturation et encaissement des paiements. Il rédige et achemine billets, contrats et carnets de voyages. Il gère les réclamations et les remboursements.

Ce professionnel peut aussi élaborer des produits touristiques (croisières, circuits), au forfait ou sur-mesure. Il en assure la promotion via la « plv » (publicité sur le lieu de vente par affiches, brochures) ou Internet. Il anticipe les besoins de la clientèle, les événements culturels ou sportifs... Curieux et inventif, il imagine des itinéraires à partir des catalogues des tour-opérateurs, des offres de son réseau de prestataires et de correspondants locaux avec lequel il est en relation régulière. Il chiffre les coûts, peut être amené à négocier les prix, à participer à la gestion budgétaire du point de vente et à suivre la qualité des prestations sur le terrain.

Suivant son expérience, la nature de l'activité et l'organisation de l'entreprise, l'agent de voyages aura en charge une ou la totalité de ces missions. De ce fait, il doit souvent être polyvalent et autonome.

### **Garantir le bon déroulement d'un séjour : une profession réglementée.**

En France, l'activité des agences de voyages est réglementée. Elles sont titulaires d'une licence délivrée par la préfecture après vérification de plusieurs critères : compétence professionnelle du gérant (diplôme ou expérience significative), garantie financière (visant à rembourser les clients en cas de faillite), assurance responsabilité civile professionnelle (pour couvrir les dommages liés aux accidents).

L'agent de voyages facilite aussi l'organisation des séjours en s'assurant des formalités administratives et juridiques nécessaires à l'entrée dans un pays. Il peut être amené à ne plus proposer certaines destinations selon les recommandations du ministère des Affaires étrangères et à gérer avec ses fournisseurs les problèmes rencontrés par la clientèle.

### **Disponibilité et rigueur.**

Affluence des demandes et du trafic de voyageurs : les vacances des clients sont synonymes, pour ce professionnel, de périodes d'activité intense. Son rythme de travail dépend du lieu d'exercice et de la fréquentation : horaires souvent décalés (fermeture des guichets des gares ou des centres téléphoniques en soirée, par exemple), travail le samedi, le dimanche ou les jours fériés. En plus de la disponibilité, exercer en relation constante avec les clients nécessite courtoisie et résistance nerveuse face à certaines situations. Cela impose d'être réactif, à l'écoute et de s'adapter à la diversité de la clientèle.

Généralement sédentaire, l'agent de voyages est ponctuellement amené à effectuer des déplacements au sein du réseau d'agences ou auprès de ses fournisseurs : repérages ou vérification des conditions et de la conformité d'une offre. Enfin, le suivi comptable, juridique et documentaire des dossiers requiert d'être méthodique afin d'éviter tout oubli préjudiciable aux clients ou à l'entreprise.

### **Maîtriser les technologies de l'information et langues étrangères pour bien communiquer avec les clients et fournisseurs.**

Connaître en temps réel l'état du stock des différents fournisseurs, réserver à distance, établir des documents administratifs ou commerciaux nécessitent de maîtriser l'utilisation des plateformes électroniques de gestion centralisée des réservations (GDS) et des logiciels de bureautique (tableur et traitement de textes). L'aisance orale, la pratique d'au moins une langue étrangère notamment l'anglais sont également des compétences indispensables au métier.

## **2 Le marché du travail**

### **Sur quels postes débiter dans le métier ?**

#### **Commencer par les services de réservation et de billetterie.**

En général, ce professionnel débute par des opérations de billetterie : assurer l'accueil physique ou téléphonique des voyageurs et du public, vérifier les disponibilités de séjours ou de vols, réserver et éditer les billets. Ces services existent chez un large éventail d'employeurs : tour-opérateurs, agences de voyages, centres d'appel et de réservation, transports aérien, réseau ferroviaire ou de transports publics... Les possibilités d'emploi sont donc nombreuses.

Avec plus d'expérience, une connaissance approfondie des produits commercialisés, des destinations et des attentes du public, il pourra évoluer vers des missions de conseil puis vers la conception de voyages au forfait ou sur-mesure.

#### **Travailler d'abord au sein d'une petite entreprise.**

Les petites structures permettent souvent au débutant d'effectuer l'ensemble des services proposés à la clientèle. Généralistes, elles intègrent les trois fonctions de billetterie, de conseil et de conception de voyages. Polyvalent,

ce professionnel pourra ensuite valoriser son expérience et se spécialiser au sein d'organisations de taille importante où l'activité est généralement plus segmentée par fonction ou par destination.

## **Et demain ?**

### **Un emploi en hausse.**

D'après les travaux de prospective nationale, les activités liées au tourisme devraient continuer à se développer. Malgré Internet qui limite le recours direct aux agences de voyages pour les particuliers, cette enquête nationale de 2007 prévoit une hausse des effectifs d'ici 2015 pour les agents du tourisme et des transports. Les postes à pourvoir pour cette famille professionnelle qui englobe les agents de voyages devraient être relativement conséquent dans les années à venir soit environ 43 000 au niveau national. La moitié concernerait le remplacement de personnes partant à la retraite, l'autre moitié des créations de postes. Les entreprises du secteur sont notamment vouées à créer à terme des emplois dédiés au e-tourisme.

### **Un métier en pleine évolution.**

Différents facteurs conditionnent la transformation du métier :

#### ***Au niveau économique,***

Les rapprochements (rachat, concentration) entre réseaux d'agences de voyages distributrices et tour-opérateurs français ou européens sont fréquents. Ce phénomène amène les agents de voyages à proposer en priorité les produits du tour-opérateur associé. Ceci apparaît comme une nouvelle contrainte pour pouvoir satisfaire la clientèle.

#### ***Au niveau technologique,***

Les outils et systèmes de réservation GDS se généralisent, le « booking on line » (réservation en ligne) se développe via Internet. Le temps consacré aux transactions est de plus en plus court et dans le même temps, la relation client prend une importance croissante dans les agences de voyage, dans sa dimension information et conseil. Deux types de fonction pourraient aussi apparaître en plateaux de réservation : des agents chargés de contrôler et de vérifier la conformité des réservations ; des agents dédiés au conseil pour des demandes plus complexes, notamment celles de la clientèle d'affaires.

#### ***Au niveau organisationnel,***

Des centres d'appels spécialisés se développent à côté des agences de voyages traditionnelles. Ce changement entraîne une transformation du métier d'agent de voyages en amplifiant la dimension commerciale. Dans un contexte plus concurrentiel, l'accueil et la fidélisation des clients se font plus offensifs : mise en œuvre d'applicatifs permettant d'effectuer un suivi systématisé des relations clients, afin d'organiser relances et prospections ciblées ; définition d'objectifs en matière de chiffre d'affaires pour les vendeurs ; mutation des agents d'information des offices de tourisme en conseillers de séjour, investis dans le développement économique local...

D'où une attention forte des entreprises du secteur pour les techniques de vente, lors des recrutements. De ce fait, plusieurs fonctions sont également en émergence : opérateurs et superviseurs en centre d'appels, maîtrisant parfaitement les outils électroniques de réservation ; coordinateur d'activités touristiques locales ; gestionnaires et administrateurs de bases de données, dotés de solides compétences informatiques...

### **Un rôle accru de conseil et de conception sur-mesure : des compétences spécifiques à développer.**

Parallèlement à l'industrialisation de ce métier favorisé par l'essor du e-tourisme, par le regroupement des producteurs et des distributeurs..., certaines agences font le choix de renforcer la personnalisation des conseils, la proximité physique ou virtuelle avec la clientèle (suivi des parcours, notification des changements de programme, offres complémentaires au fil du voyage via le téléphone mobile, par exemple) et la création de

voyages à la carte. Ce positionnement est particulièrement adapté aux offres moyenne et haut de gamme comme au tourisme d'affaires, moins soumis aux aléas économiques, où la qualité de service est primordiale. Il implique une grande connaissance de l'environnement « géotouristique » et culturel. Il exige également des compétences de créativité et d'organisation du fait de la complexification des offres.

## **3 Evoluer**

### **Je veux évoluer dans le métier ou dans le secteur professionnel**

D'une manière générale, l'évolution professionnelle des agents de voyages est variable selon leur niveau de qualification et la taille de l'entreprise. Les organisations de taille importante offrent généralement plus de perspectives en interne. Les formations qualifiantes de niveaux bac et bac + 1 facilitent une insertion professionnelle à court terme mais la mobilité professionnelle des personnes qui en sont issues peut se révéler plus difficile que celle des titulaires du BTS. Pour évoluer, elles doivent recourir à la formation continue. Il existe plusieurs possibilités de changement :

#### **Gérer une équipe ou un point de vente.**

Après plusieurs années d'ancienneté, l'agent de voyages peut accéder aux fonctions de responsable d'équipe commerciale ou d'un service de réservation, de chef de comptoir puis de directeur d'agence de voyages. Il encadre alors une équipe de plusieurs agents, coordonne leur activité, gère le budget, assure la rentabilité de la structure et la qualité du service rendu à la clientèle.

Occuper un poste de directeur d'agence de voyages nécessite l'obtention de la licence professionnelle et d'avoir au minimum 5 années d'expérience dans le tourisme.

#### **Evoluer dans la conception de voyages.**

Un forfaitiste expérimenté peut évoluer vers le métier de chef de produit. Ce professionnel étudie et conçoit des voyages à destination de la France ou de l'étranger. Responsable d'une zone géographique, il se rend sur le terrain pour organiser les circuits et négocier les contrats afin d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix. Il chiffre précisément les coûts et assure la promotion des produits auprès des prestataires et des agences distributrices. Ces postes d'experts sont toutefois plutôt rares et concentrés dans les grandes structures.

#### **Accueillir les voyageurs à destination.**

Que ce soit en partant à l'étranger pour le compte d'un tour-opérateur ou au sein d'un organisme institutionnel local (office de tourisme, CDT ou CRT), ce professionnel peut également s'orienter vers le tourisme réceptif. Il est alors garant du bon déroulement du séjour des touristes sur leur lieu de vacances. Il est chargé du transfert des clients de l'aéroport à l'hôtel, de l'organisation et du suivi des excursions... Il peut aussi promouvoir un territoire, concevoir et animer des manifestations touristiques. Cette activité l'amène à travailler en relation avec les prestataires, élus et décideurs locaux. L'Université d'Aix-Marseille propose une formation de niveau III dédiée à cette fonction : Agent de développement et d'animation du tourisme réceptif.

#### **Se spécialiser.**

##### ***dans le tourisme d'affaires***

Relativement épargné par la conjoncture, ce domaine se développe. Dans une agence spécialisée, le gestionnaire de compte assure la logistique des déplacements professionnels pour les entreprises clientes. En relation avec les assistantes, il prépare les voyages, séminaires, congrès ou salons en suivant scrupuleusement les conditions prévues par contrat. Rémunératrice, cette activité économique est exigeante en matière de qualité de service, d'organisation et de gestion budgétaire. En PACA, elle se structure au sein d'une filière « labellisée » Pôle régional d'innovation et de développement économique solidaire par le Conseil régional : le Prides Tourisme d'affaires et de congrès.

### *dans le e-tourisme*

Avec le développement d'Internet, de nouvelles compétences investissent le tourisme. Aux connaissances traditionnelles du domaine s'ajoutent les compétences informatiques nécessaires à la production d'outils de communication multimédia et de conception de sites Web. Le développement des agences de voyages en ligne et les stratégies de distribution bi-modale des tour-opérateurs créent des perspectives d'embauche pour les professionnels dotés de ce double profil. Des formations facilitent l'accès aux fonctions d'animateur de réseaux d'information, de gestionnaire d'information touristique ou d'assistant en informatique touristique... Il s'agit notamment des licences pro : Hôtellerie et tourisme option nouvelles technologies de communication et de distribution appliquées au tourisme ; Hôtellerie et tourisme option tourisme et nouvelles technologies.

### *dans le tourisme alternatif*

Ecotourisme, tourisme durable..., les alternatives au tourisme de masse permettent de valoriser les atouts d'un pays ou d'une région dans le respect de l'environnement et des populations locales. Elles sont aussi une façon de se différencier de la concurrence en développant une stratégie de niches centrée sur la dimension éthique et écocitoyenne. En région, le Prides Carac'Terres ou « Tourisme solidaire de territoires » se développe sur ce champ d'activités. Plusieurs licences pro peuvent contribuer à cette spécialisation : Hôtellerie et tourisme option concepteur animateur en écotourisme ; Management des organisations option management administratif et commercial des organisations tourisme et développement durable.

Cette fiche a été produite par l'ORM PACA

