

L'AGENT DE VOYAGES :

SA VIE, SES BONHEURS, SES DOUTES, SES REUSSITES, SES ERREURS

Les activités de l'Agent de Voyage

- recevoir les demandes du client,
- le conseiller sur la destination, ses règles, ses habitudes
- lui proposer une offre adaptée à ses demandes
- concevoir un premier projet de voyage
- conclure une vente en réglant toutes les formalités nécessaires.
DONT LA REMISE D'UNE OFFRE QUALITATIVE Fond et Forme.

→ **Il est Intermédiaire entre les clients et l'offre de services touristiques d'affaires ou de loisir.**

Les qualités de l'Agent de Voyage

- bon relationnel
- des aptitudes à la négociation et à convaincre
- des aptitudes à la gestion administrative et budgétaire
- polyvalence
- autonomie
- disponibilité
- rigueur et organisation
- adaptabilité à la polyvalence de la clientèle
- courtoisie et résistance
- METHODIQUE
(afin de ne rien oublier qui peut être préjudiciable au client ou à l'Entreprise)
- aisance orale, **écrite** et informatique

Une palette d'activités.

- Par téléphone ou par e-mail, prise en charge les clients, consommateurs finaux ou professionnels (voyagistes, comités d'entreprises, etc.), français ou étrangers
- Conseil sur les destinations, renseignements sur les modalités de séjour
- Recherche de la solution la plus adaptée aux attentes du client, à leurs budgets AVEC le développement d'arguments pertinents pour conclure la vente
- **Gestion commerciale : Traitement des objections, relances etc...**
- Vérification des disponibilités des différents services : transport, hébergement, restauration, locations, excursions...
- Transmission des demandes de réservations
- Suivi des commandes, facturation et encaissement des paiements.
- Gestion des réclamations et des remboursements.

Mais aussi :

- Elaboration des produits touristiques (activités, circuits)
- Promotion des produits et de la destinations
- Anticipation des besoins de la clientèle, des événements culturels ou sportifs
- Imagination des itinéraires à partir des catalogues des tour-opérateurs, des offres de Cuba
- Chiffrage des coûts et négociation des prix
- Participation à la gestion budgétaire de son portefeuille
- Suivi de la qualité des prestations sur le terrain.

Egalement :

- développement des ventes par agence ET du portefeuille Agences

Travail de l'Entretien

- Compréhension de la demande
- Recherche des éléments indispensables : quels sont ils ?
- En cas de manque : Appel Téléphonique !!!!
- Phase d'écoute avec vérification des besoins réels : prix, produits, services
- Proposition détaillée et chiffrée avec les modalités
- Traitement des Objections
- Relance par téléphone et par mail
- Anti-concurrence : Précision sur les Services, quels sont-ils ?

=> vérification constante de la satisfaction commune du client et de soit même

Le portefeuille client et sa définition

Un portefeuille client est un ensemble de consommateurs.

Dans l'entreprise, un commercial est chargé de la gestion d'un portefeuille client, à Cuba
Autrement, d'un portefeuille Agences.

Il faut à chaque instant entretenir, améliorer, fidéliser tous les clients qui composent son portefeuille client. Tout ceci, dans le but de pouvoir d'abord le maintenir, ensuite l'agrandir.

Chacun de nos clients exige un traitement spécifique, qu'il soit client final OU agence.
Offrir le bon produit au bon moment.

Mais pas seulement : afin de piloter efficacement votre activité ; nous devons aussi savoir

- où sont nos plus fortes potentialités
- où sont nos meilleures marges de progression réalisable.