

Agente de reservas

(6524) (65210) (6523)



Un encargado de reservas es un empleado de servicios administrativos cuyo trabajo consiste en hacer reservas para confirmar la disponibilidad y venta de plazas a agencias de viajes, mayoristas o clientes. Con sus habilidades de venta y atención al cliente, contribuyen a maximizar los ingresos del establecimiento en el que trabajan. Esta función se desempeña, principalmente, en el subsector de hotelería y transporte. El titular del puesto suele trabajar en los siguientes establecimientos: empresas de viajes (aéreos, ferroviarios, marítimos, terrestres), alojamientos a gran escala, etc.

Responsabilidades

RESERVAS Y VENTAS

50 %

- Identificar las necesidades del cliente y abrir un expediente
- Ofrecer paquetes y bonificaciones
- Confirmar, modificar o anular una reserva
Registrar la venta y obtener garantías de pago
- Publicitar los paquetes, tarifas, promociones, etc
- Gestionar todas las solicitudes de reservas, cambios y cancelaciones recibidas por teléfono, fax, correo electrónico, correo interno, central de reservas corporativa o agencias de viajes
- Mantener excelentes relaciones con agencias de viajes, establecimientos de alojamiento, etc.

ATENCIÓN AL CLIENTE

50 %

- Responder a las consultas, ya sean telefónicas, electrónicas, escritas o presenciales
- Informar a los clientes sobre la región y sus atractivos turísticos
- Informar a los clientes sobre las políticas (cancelaciones, garantías, restricciones, requisitos especiales, etc.) relacionadas con su reserva
- Atender los reclamos de los clientes, cuando corresponda.
- Colaborar con otros departamentos de la empresa para ofrecer una mejor atención al cliente



Nivel de idioma

FR ● ● ● Avanzado
EN ● ● ● Avanzado

Condiciones de trabajo

- Día, noche y fines de semana
- Horario de trabajo fijo
- Salario por hora entre \$18 y \$24

Criterios de contratación

- Gran capacidad de organización
- Capacidad de realizar varias tareas a la vez
- Excelentes habilidades interpersonales
- Buena actitud en todo momento
- Atención al detalle
- Conocimientos informáticos
- Versatilidad

Competencias y calificaciones



COMPETENCIAS GENERALES

- Habilidades para venta y atención al cliente
- Capacidad para trabajar en equipo
- Flexibilidad
- Liderazgo y capacidad para tomar decisiones
- Capacidad de organización y de manejo de prioridades



HABILIDADES

- De idioma:
 - Dominio del francés oral y escrito
 - Se valorará el conocimiento o dominio del inglés
 - Se valorará el dominio de otros idiomas
- Uso de estrategias o técnicas de comunicación eficaces
- Comunicar de manera profesional
- Escucha activa



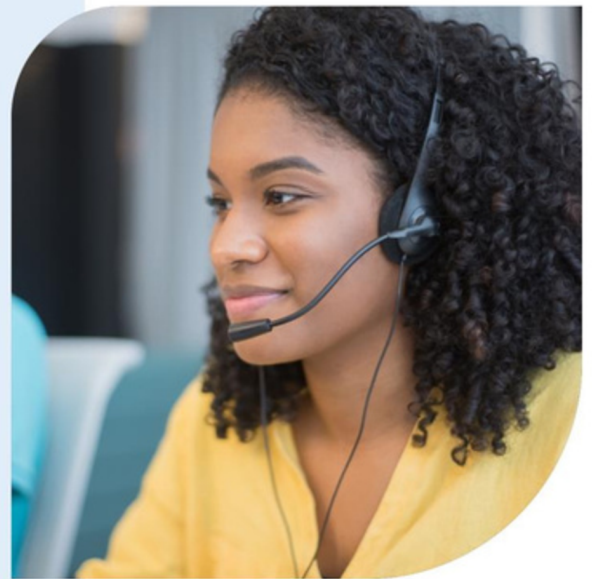
CONOCIMIENTOS

- Conocimiento de los principios básicos del funcionamiento y de los sistemas informáticos pertinentes vinculados a las reservas
- Conocimiento del sector turístico y de las necesidades de los clientes



CUALIDADES

- Autonomía
- Actitud proactiva
- Versatilidad
- Dinamismo
- Habilidades interpersonales



WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA

**El uso del masculino responde únicamente al fin de sintetizar el texto.*

La información que se brinda en este documento es indicativa y en ningún modo contractual. Su presentación se enmarca en el proyecto piloto de inserción laboral para solicitantes de asilo en sector del turismo.