

Préposé(e) à la billetterie (6611)



Un préposé à la billetterie est un employé de service dont la fonction est d'émettre et d'acheminer des billets. Le préposé procède également à des réservations auprès de la clientèle en vue d'une activité touristique. Cette fonction de travail se retrouve principalement dans le sous-secteur de l'hébergement, du transport et des loisirs et divertissements. Le titulaire du poste travaille généralement dans les entreprises suivantes : compagnies de voyages (aérien, ferroviaire, maritime, terrestre), les hébergements de grande envergure, les compagnies de divertissements, etc.

Responsabilités

VENTE

50 %

- Effectuer la vente de billets individuels ou forfaits
- Percevoir les paiements dus et émettre les billets
- Traiter toutes demandes de réservations, de modifications et d'annulations reçues par téléphone, télécopieur, courriel, courrier interne, s'il y a lieu
- Proposer des forfaits et des plus-values en lien avec l'activité convoités par la clientèle
- Enregistrer les ventes et obtenir des garanties de paiement
- Faire connaître les tarifs, les forfaits, les promotions, etc.
- Imprimer les commandes téléphoniques et traiter les réservations faites en ligne

SERVICE À LA CLIENTÈLE

50 %

- Répondre aux demandes de renseignements notamment les demandes téléphoniques, électroniques, écrites ou en personne
- Informer les clients sur la région et ses attraits touristiques, lorsque demandé
- Informer le client sur les politiques (annulations, garanties, restrictions, exigences particulières, etc.) en lien avec sa réservation ou son achat de billets
- Traiter les plaintes et les demandes spéciaux, s'il y a lieu
- Prendre contact avec la clientèle lors des annulations afin de les aviser



Niveaux de langue

FR ● ● ● Fonctionnel
EN ● ● ● Fonctionnel

Conditions de travail

- Jour, soir et fin de semaine
- Horaires variables
- Salaire horaire variant entre 17\$ et 20\$

Critères à l'embauche

- Expérience en service à la clientèle, un atout
- Esprit d'équipe
- Rigueur et minutie
- Aptitude à effectuer un travail conforme et constant
- Expérience en commerce de détail
- Capacité à gérer de l'argent

Compétences et qualifications



COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Aptitudes pour la vente et le service à la clientèle
- Aptitudes pour le travail d'équipe
- Flexibilité
- Sens de l'organisation et gestion des priorités
- Capacité à effectuer des transactions monétaires



HABILETÉS

- Linguistiques :
 - Maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit
 - Connaissance ou maîtrise de l'anglais constitue un atout
 - La maîtrise d'autres langues constitue un atout
- Utiliser des stratégies ou des techniques de communication efficaces
- Communiquer de façon professionnelle
- Écoute active



CONNAISSANCES

- Connaissance des principes de base de systèmes informatiques pertinents en lien avec la réservation
- Connaissance du secteur d'activité touristique et des besoins de la clientèle



QUALITÉS

- Autonomie
- Sens de l'initiative
- Polyvalence
- Dynamisme
- Entregent



WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA

**Le masculin est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte*

Les informations fournies dans ce document sont à titre indicatif et non contractuel. Elles sont présentées dans le cadre du projet-pilote d'intégration en emploi des demandeurs d'asile en tourisme.