

Espaces de loisirs, d'attractions & culturels

Cartographie des métiers



Agent de réservation

Famille(s) de métiers :
Accueil et relations visiteurs

Missions

Accueillir et renseigner les clients sur les produits et services proposés dans le cadre d'une réservation, selon la politique commerciale de la structure

Principales activités

Renseigner les clients sur les prestations et les modalités de réservation

Enregistrer les réservations
Optimiser l'occupation des chambres, restaurants ou parcs en fonction de la période et de la capacité du site
Proposer aux clients des actions appropriées et définies (geste commercial, ...) lors d'un litige
Renseigner les supports de suivi d'activité (réservations, annulations, ventes, ...) et éditer les rapports statistiques journaliers

Principales compétences métiers

Compétences techniques

Identifier la clientèle et ses principales caractéristiques
Connaitre les produits et les services de la structure
Utiliser des logiciels de réservation

Compétences transverses

Utiliser des techniques de communication adaptées aux différents publics
Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères
Gérer un conflit
Travailler en équipe

Niveau de formation

CAP BEP spécialisé en commerce

Expérience

Métier accessible sans expérience professionnelle préalable

Code(s) ROME : **G1703**