

# 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**