Agent de voyages
Agente de voyages

Description

L'agent ou l'agente de voyages conseillent la clientèle en matière de voyages d'agrément ou d'affaires et lui proposent des produits touristiques (vacances balnéaires, croisières, cures de thalassothérapie), des visites de villes, des circuits ou des séjours sportifs. Ils tiennent compte de la classe d'âge des intéressés, de leurs goûts et de leur budget et se chargent soit d'une partie, soit de la totalité des formalités et des réservations (titres de transport, hébergement, location de voitures, etc.).

Leurs principales activités consistent à:

Conseil à la clientèle

- accueillir les clients, être attentifs à leur demande, leur proposer différentes options compte tenu de leur budget, de leurs intérêts, de la période du voyage et du nombre de participants;
- consulter des bases de données informatiques spécifiques (horaires, tarifs, nombre de places disponibles), en discuter avec les clients et effectuer ensuite les réservations;
- réserver, par téléphone ou messagerie électronique, des places d'avion, des cabines de bateau, des chambres d'hôtel, des voitures, etc.;
- fournir au client des précisions quant aux démarches à effectuer: vaccins, visas, devises, etc.;
- remettre ou envoyer aux clients leurs titres de transport et joindre les conditions relatives au voyage (horaires, correspondances), ainsi qu'au séjour lui-même (conditions climatiques, habitudes culinaires du pays, comportement social à respecter, etc.);

Organisation de voyages

- négocier des prix, forfaitaires ou à la prestation, avec les fournisseurs de services: tour-opérateurs, hôteliers, compagnies aériennes ou maritimes, agences de location de voitures, etc.;
- suivre l'actualité nationale et internationale pour être au courant des événements pouvant survenir dans des zones touristiques;
- se tenir informés de l'évolution des taux de change des monnaies étrangères;

Tâches administratives

- commander les nouveaux catalogues d'offres touristiques et les mettre à disposition des clients;
- établir les dossiers des clients et encaisser les factures;
- tenir la comptabilité.

Environnement de travail

L'agent ou l'agente de voyages travaillent de manière indépendante ou en équipe selon les agences. Aptes à adopter un rythme de travail rapide à certaines périodes de l'année, ils doivent pouvoir satisfaire la clientèle malgré le stress. Leurs principaux interlocuteurs sont les clients, mais ils passent beaucoup de temps à communiquer avec les entreprises actives dans le domaine des voyages, aussi en langues étrangères.

Formation

La formation d'agent ou d'agente de voyages s'acquiert par un apprentissage d'employé ou d'employée de commerce.

Lieux

- formation pratique (3 à 4 jours par semaine) dans une agence de voyage;
- formation théorique (1 à 2 jours par semaine) à l'école professionnelle;
- cours interentreprises (16 jours sur 3 ans).

Durée

- 3 ans.

Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- certaines entreprises recourent à un examen d'admission.

Titre obtenu

- certificat fédéral de capacité (CFC) d'employé ou d'employée de commerce, branche agence de voyages.

Possibilité d'obtenir une maturité professionnelle, pendant l'apprentissage ou après l'obtention du CFC, selon des modalités variables d'un canton à l'autre.

Contenu

- langues, communication, administration, économie, correspondance, système Gallileo, géographie et tourisme, trafic aérien, hôtels, voitures de location, voyages forfaitaires, vente et conseils, assurance de voyage, etc.

Remarque: il existe aussi une formation d'agent-e de voyages, en emploi, en écoles privées, pour les personnes déjà au bénéfice d'une formation commerciale de base. Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

© SDBB | CSFO - orientation.ch - 02.11.2021

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Sens de l'accueil
- Disponibilité
- Aptitude à travailler de façon indépendante
- Facilité pour les langues
- Sens commercial
- Esprit méthodique
- Résistance nerveuse
- Présentation soignée

Perspectives professionnelles

Malgré le nombre croissant d'achats de circuits touristiques par le biais d'Internet, l'agent ou l'agente de voyages trouvent principalement des débouchés dans des agences de voyages, des complexes hôteliers de vacances (programmes d'excursion), auprès des tour-opérateurs (organisation de voyages, repérage des lieux), dans des offices de tourisme (planification touristique régionale), etc. Certains se spécialisent dans les relations touristiques avec un pays déterminé et se voient attribuer un poste de "resident manager" sur place. Avec de l'expérience, les agents de voyages peuvent aussi être promus au rang de cadres dans une agence ou en assumer seuls la responsabilité.

CFC délivrés en Suisse romande en 2020:

FR: 3; GE: 3; VD: 6; VS: 4.

Perfectionnement

Les agents de voyages peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours, séminaires, perfectionnements proposés par les organisations du monde du travail et les centres de formation du domaine;
- brevet fédéral de conseiller-ère en tourisme, 1,5 an à 2 ans en emploi, Lausanne et Sion/St-Maurice;
- diplôme de gestionnaire en tourisme ES, 3 ans à plein temps ou en emploi, Lausanne;
- Bachelor of Science HES en tourisme, 3 ans d'études à plein temps, Sierre;
- etc.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Conseiller en tourisme BF/Conseillère en tourisme BF
- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC
- Gestionnaire en tourisme ES/Gestionnaire en tourisme ES
- Guide touristique BF/Guide touristique BF
- Hôte d'accueil/Hôtesse d'accueil
- Manager en tourisme HES/Manager en tourisme HES

Adresses

Fédération suisse du voyage (FSV)
Etzelstrasse 42
8038 Zurich 38
Tél.: 044 487 30 50
http://www.srv.ch