



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Titlul proiectului: DIGITTEH - Creșterea competențelor prin educație digitală și creativitate - stagii de practică inovative în Ialomița POCU 633/6/14/132901

AGENT DE TURISM

PROFIL OCUPAȚIONAL

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații concep, rezervă, oferă, și vând pachete de servicii turistice, fac rezervări de locuri la unități ospitaliere, unități de alimentație și unități de agrement pentru clienți

A. SARCINI PRINCIPALE

- Primește clienții, le analizează preferințele și face recomandări privind destinațiile și obiectivele turistice.
- Prezintă clienților programele turistice organizate în funcție de destinația solicitată.
- Promovează destinațiile turistice noi și propune variante turistice posibile pe baza consultării ofertelor.
- Stabilește împreună cu clienții destinația, modalitatea de transport, data și alte detalii legate de călătorie.
- Detaliază pachetul de servicii turistice și stabilește prețul final.
- Prezintă clienților contractul - cadru, negociază clauzele contractuale și verifică completarea corectă și semnarea contractului.
- Emite documentele de călătorie și face rezervări pentru transportul și cazarea clienților.
- Întocmește documentele de încasare a plăților și voucherele pentru cărțile de credit tranzacționate, eliberează note de plată și încasează contravaloarea serviciilor oferite.
- Întocmește și înregistrează documentele (oferte, cereri de oferte, comenzi, copii ale voucherelor, facturi, sesizări, reclamații etc.) conform regulamentului agenției.
- Verifică și soluționează, în limita competențelor, reclamațiile clienților.
- Se prezintă într-un mod agreabil și adoptă un comportament adecvat.

B. Contextul muncii



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Mediul fizic

- Activitatea se desfășoară atât în încăperi confortabile, special amenajate pentru informarea și servirea clienților, cât și pe teren pentru informare și documentare.

Mediul socio-organizațional

- Timpul de muncă este de 8 ore/zi.
- Erorile apărute în realizarea sarcinilor pot avea consecințe neplăcute asupra stării de confort a clienților.
- Agentul de turism interacționează permanent cu clienți, reprezentanți ai altor agenții de turism, reprezentanți hotelieri etc.

C. Nivelul de educație și calificare

- Liceu
- Nivel EQF: 4

D. Cunoștințe și deprinderi

Cunoștințe referitoare la:

Limbă maternă și limbi străine
Vânzări și marketing
Cunoștințe în domeniul serviciilor
Gestiunea resurselor umane
Geografie
Funcționărești
Matematică
Cunoștințe în domeniul transporturilor
Cunoștințe de TIC

Tipuri de deprinderi:

Deprinderi necesare în învățare
Deprinderi de utilizare a computerului (TIC)
Deprinderi manageriale și de leadership
Deprinderi de lucru în echipă („teamwork”)

E. Ocupații similare

- AGENT DE VOIAJ

F. Categoria de salarizare

1- 4 Salarii minime pe economie