



UNIUNEA EUROPEANĂ



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

FUNCTIONAR AGENTIE VOIAJ

PROFIL OCUPAȚIONAL

Descrierea ocupației: Funcționarul la agenția de voiaj organizează, vinde, negociază, cu clienții prețurile unor excursii, circuite și călătorii.

A. SARCINI PRINCIPALE

- Identifică caracteristicile potențialilor clienți care ar putea fi contactați.
- Pregătește și organizează excursii interne și externe în diferite locații.
- Oferă informații clienților despre pachetul de vacanță, programe de excursii, prețuri, cazare, mese transport.
- Realizează oferte personalizate pentru unii clienți.
- Vinde pachete de călătorii, excursii, circuite sau alte servicii în cadrul agenției de voiaj.
- Monitorizează partea tehnică și financiară a excursiei.
- Urmărește orice modificare în domeniul călătoriilor și turismului care ar putea afecta excursiile (vremea, situația politică din zonă, etc.).
- Obține informații despre posibilități, preț și oportunități cu privire la diferite tipuri de transport și cazare în țară și extern.
- Negociază cu hotelurile, companiile de asigurări, transportatori și alte instituții din țară sau extern care se implică în pachetul de excursie vizat.
- Solicită informații partenerului agenției de voiaj din străinătate informații cu privire la aspecte de cazare și programe turistice.
- Emite programe detaliate de călătorie și programe de vacanță și le transmite clienților care deja s-au înscris la ele.
- Comunică și adună documentele necesare pentru plecările clienților (carduri de asigurare, vize de intrare, etc.).
- Verifică completarea corectă a documentelor de călătorie, făcând înregistrarea acestora.
- Soluționează plângerile clienților cu privire la serviciile oferite de agenția de voiaj.
- Comunică clienților orice modificări survenite la anumite aspecte legate de pachetele, excursiile cumpărate.
- Evaluează reacțiile pieței la ofertele, promoțiile pe segmentul lor de asigurări.
- Întocmește rapoarte (săptămânale, lunare, trimestriale, anuale) privind activitatea desfășurată.

B. Contextul muncii

Mediul fizic

- Funcționarul la agenția de voiaj își desfășoară în birou la sediul agențiilor de turism, într-un mediu protejat.
- Ocupația presupune lucru în poziție șezândă perioade îndelungate.

Mediul socio-organizațional

- Programul de lucru presupune un orar fix cu excepții în funcție de întâlnirile programate cu clienții.
- Activitățile desfășurate pot fi atât structurate cât și nestructurate, în funcție de situație.
- Munca presupune interacțiuni interpersonale frecvente.

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
Cunoștințe de TIC

Tipuri de deprinderi:

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

E. Ocupații similare

AGENT DE VOIAJ
AGENT DE TURISM

F. Categoria de salarizare

2- 3 Salarii minime pe economie