

CONSEILLER DE VENTE



>> DÉFINITION DU MÉTIER

Le conseiller de vente procède à la réservation, à la vente et à l'après-vente en face-à-face ou à distance des prestations de transport et des services associés et assure la promotion des produits et services. Il intervient dans la fidélisation de la clientèle.

NB : Ce métier regroupe plusieurs emplois correspondant à différents niveaux de qualification définis dans les conventions collectives

>> EXEMPLES D'APPELLATIONS

Agent de vente, conseiller relation clientèle, agent de réservation, vendeur à distance, agent de comptoir...

>> PRINCIPALES ACTIVITÉS ¹

• Accueil des clients

- Accueil physique ou téléphonique du client
- Examen des messages reçus de la part des clients (site internet, mail, médias sociaux...)
- Entretien de découverte des besoins du client

• Information des clients et orientation vers les services et canaux de vente adaptés

- Information sur les produits et services proposés
- Mise en valeur de la chaîne libre-service
- Accompagnement à l'utilisation des outils de la chaîne libre-service en face à face ou à distance

1. En fonction de l'organisation de l'entreprise, les professionnels exercent tout ou partie des activités mentionnées et mobilisent les *compétences* et *connaissances* afférentes



CONSEILLER DE VENTE

• Vente de produits et/ou services associés au transport aérien

- Recherche d'informations permettant de traiter la demande du client (bases de données, outils d'aide à la vente...)
- Sélection de produits et/ou services susceptibles de répondre aux besoins du client en phase de vente ou d'après-vente (changement de vol, bagages supplémentaires, repas, attribution de siège, surclassement...)
- Présentation et argumentation de l'offre de produits et / ou services proposés
- Valorisation de l'offre (programme de fidélisation, avantages concurrentiels...)
- Rappel des conditions de vente liées aux produits et / ou services choisis par le client (règlementation applicable, conditions d'annulation, de remboursement...)
- Rappel et validation avec le client des éléments composant l'offre commerciale
- Encaissement

• Communication

- Echanges d'informations au sein de l'équipe de vente et entre les équipes

PRINCIPAUX SAVOIR-FAIRE

- **Accueillir et informer** les clients sur les services offerts
- **Analyser les demandes** et les besoins des clients
- **Orienter** les clients vers les canaux de vente en fonction de la complexité de la transaction à traiter et de la politique commerciale en vigueur
- **Cibler** une offre globale de produits et / ou de services (dont offre de produits complémentaires) adaptée aux besoins des clients lors de la vente et de l'après-vente en tenant compte des spécificités des clients à particularités
- **Argumenter** auprès des clients les **composantes de l'offre commerciale** (tarifs, souplesse, services associés...) ou de la proposition formulée lors de l'après-vente en veillant aux **objectifs commerciaux**
- **Valoriser l'offre de produits et de services** offerte par l'entreprise et ses partenaires commerciaux (hôtels, location de voiture, centres d'affaires...) **en véhiculant une image positive** et en cherchant à **fidéliser** le client
- **Conclure** l'entretien de vente en **valorisant** la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par les clients
- Mettre en œuvre les **procédures** en vigueur en matière **d'encaissement et de clôture de caisse**
- Appliquer les **procédures** en vigueur en matière **d'information des clients** sur la **règlementation** portant sur la sûreté et la sécurité
- Utiliser les **outils informatiques dédiés** (système de réservation, bases de données clients...) simultanément à un échange en face à face client ou à distance
- **Communiquer avec différents interlocuteurs en français et en langue(s) étrangère(s)** en s'adaptant à des situations et des besoins très variés

DOMAINES DE CONNAISSANCES

- Environnement aéroportuaire et chaîne de services dans le transport aérien
- Réglementations applicables au transport aérien
- Opérations techniques et commerciales
 - règles commerciales et qualité de service en vigueur
 - produits et prestations de l'entreprise et de ses partenaires
 - canaux de vente et outils de la chaîne libre-service
 - procédures applicables aux passagers ou au fret à particularités
 - outils informatiques, navigation internet
- Techniques de vente
- Techniques de communication
- Anglais et autre(s) langue(s) étrangère(s)



CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

- En fonction des entreprises et de la nature des emplois occupés, différents niveaux de maîtrise de l'anglais et d'autre(s) langue(s) étrangère(s) peuvent être requis
- Expérience professionnelle de la relation client appréciée
- Niveau baccalauréat ou baccalauréat recommandé
- Pratique de l'informatique (applications informatiques, navigation internet)

SPÉCIFICITÉS DU MÉTIER

- Le métier peut s'exercer en face à face (agence, comptoir...) ou à distance (par téléphone, au travers d'outils de visio-conférence ou par l'intermédiaire des médias sociaux...)
- Il peut s'exercer en horaires décalés (centres de relation client, médias sociaux, comptoirs aéroport...) et y compris en week-ends et jours fériés
- Dans certains cas, le port d'une tenue professionnelle est obligatoire

EXEMPLES DE DIPLÔMES EN LIEN AVEC LE MÉTIER

- Baccalauréat, Brevet de Technicien Supérieur dans les domaines du commerce, du tourisme
- Mention Complémentaire Assistance, conseil, vente à distance

PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS POSSIBLES

En fonction des profils et des projets des professionnels, des évolutions sont possibles au sein du métier et des passerelles en direction de différents métiers de l'aérien sont envisageables.

2 . Ces diplômes sont appréciés mais ne sont pas requis pour une entrée dans le métier. Ils sont accessibles par la formation initiale, par la formation continue, ou par Validation des Acquis de l'Expérience.