



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Scheda di intervista

profilo professionale:

ADDETTO BOOKING

Rilevazione a cura di LUCA FACCENDA

Data 2 MAGGIO 2006

Azienda: 1. FIAVET - ASSOCIAZIONE NAZIONALE DI AGENZIE DI VIAGGIO
2. AGENZIA HOTELPLANET

Persone intervistate:

1. Sig. **Bortot**

- *Ruolo:* Presidente FIAVET
- *Indirizzo:* Corso Duca degli Abruzzi, 42
- *Telefono:* 011501518

2. Sig. **Mauro Pincelli**

- *Ruolo:* Responsabile Agenzia Viaggio
- *Indirizzo:* Via Bertola, 23
- *Telefono:* 0115627581
- *e-mail:* hotelplanet@tnet.it

NOTE:

-1-

Come si svolge la giornata / la settimana TIPO di lavoro

- *ruolo*
- *definizione dell'occupazione*

L'addetto al booking lavora all'interno di tour operator e si occupa della vendita alle agenzie dettaglianti di pacchetti viaggio già assemblati e delle diverse parti che compongono i soggiorni e i viaggi. Di fronte alla richiesta del cliente verifica la disponibilità del servizio di cui si richiede la prenotazione e prenota tutte le diverse componenti del pacchetto e della relativa quotazione. Per le quotazioni di viaggi individuali normalmente si basa su tariffe standard già stabilite, ma in altri casi, soprattutto per gruppi molto numerosi, si relaziona direttamente con alberghi o con compagnie aeree con cui il tour operator ha già accordi commerciali. L'addetto al booking ha anche il compito di preparare e consegnare al cliente i documenti, i biglietti o i voucher necessari allo svolgimento del viaggio.

Durante il viaggio l'agenzia può contattare l'addetto al booking per far fronte ad imprevisti o a problemi in cui il turista-cliente è incorso.

L'addetto al booking lavora esclusivamente al telefono e ha uno stretto contatto con gli addetti alle linee aeree, con le agenzie turistiche e con le compagnie di trasporti. All'interno del tour operator risponde e riferisce al direttore di prodotto.

Fornisce ai tecnici di agenzia informazioni relative alla prenotazione/vendita di un biglietto, ai pacchetti viaggio, ai soggiorni turistici.

Con il passare del tempo e grazie all'acquisizione di una certa esperienza può suggerire all'agenzia di itinerari e pacchetti di viaggio a seconda delle richieste del cliente. Tuttavia la tendenza che si riscontra negli ultimi anni è una certa rigidità nello svolgimento del lavoro che non consente nessuna attività di creazione o assemblaggio di parti di viaggio o soggiorno.

Infine svolge anche attività di back office come la prenotazione, la compilazione, l'emissione e la spedizione dei voucher o dei biglietti di viaggio.

Le sue mansioni possono variare non solo rispetto alle dimensioni del tour operator, ma anche in base alla sua politica commerciale (che porta ad erogare un servizio più o meno flessibile).

L'addetto al booking può costituire il profilo di ingresso per chi vuole lavorare all'interno di un'agenzia di viaggi o all'interno di un tour operator, infatti dopo diversi anni, un addetto al booking acquisisce una certa competenza utile alla programmazione di prodotti e pacchetti.

-2-

Processi di lavoro e attività CHIAVE

- *chi dà le indicazioni, chi controlla*
- *criteri di qualità dell'output*

Il tour operator ha diversi reparti e ha bisogno di addetti al booking di alta qualità.

Processo: FORNIRE INFORMAZIONI PER I SOGGIORNI E I VIAGGI

Input: richiesta di informazioni da parte dell'agenzia di viaggio
Attività <ul style="list-style-type: none">• rispondere al telefono• rilevare la richiesta del cliente• fornire informazioni• consultare cataloghi, depliant banche dati e dossier• fornire informazioni sulla location, i mezzi di trasporto relative ai diversi paesi o località geografiche• dare assistenza nella scelta e nell'acquisto dei prodotti fornendo soluzioni rispondenti alle esigenze del cliente
Output: agenzia informata

Processo: PRENOTARE ED EMETTERE BIGLIETTI DI VIAGGI

Input: richiesta dell'agenzia
Attività: <ul style="list-style-type: none">• consultare applicativi del tour operator• consultare le banche dati• verificare la disponibilità dei posti• accertare le tariffe da applicare• controllare se tariffe applicabili• effettuare prenotazioni• emettere diverse tipologie di biglietti• emettere biglietti o documentazione relativa a prenotazioni• emettere ricevute di pagamento• controllare la giusta emissione dei biglietti• verificare i problemi generati dal sistema
Output: biglietti di viaggio prenotazione effettuata

Processo: ORIENTARE ALLA VENDITA DI PACCHETTI

Input: politiche commerciale del tour operator
bisogni delle agenzie

Attività:

- raccogliere i bisogni dell'agenzia
- proporre offerte in linee con i bisogni rilevati
- presentare le caratteristiche dei viaggio e/o del soggiorno
- vendere il pacchetto o l'insieme di servizi richiesti

Output: servizi erogati e pacchetti venduti

-3-

Ambiente di lavoro e condizioni di svolgimento

- *orari, stagionalità, condizioni climatiche*
- *spostamenti, costrittività, richieste fisiche e psichiche, conciliabilità dei tempi*
- *rischi possibili e danni eventuali*
- *complessità, livelli di controllo, autonomia, responsabilità*
- *tipo e frequenza delle relazioni*
- *dimensione media aziende, livelli di retribuzione, tipi di contratto*
- *elementi di sicurezza e normative di settore, requisiti di qualità*

I tour operator sono grandi aziende, spesso multinazionali, ben strutturate e con un'alta gerarchizzazione di ruoli e funzioni al loro interno. L'organizzazione del lavoro è pianificata spesso su base nazionale, perciò i locali e il personale possono essere fisicamente presenti in regioni diverse rispetto alla sedi delle agenzie. Le attività all'interno dei tour operator hanno un alto livello di specializzazione e di suddivisione e i processi di lavoro sono molto standardizzati. L'addetto al booking è la figura che risente maggiormente dei lati negativi che derivano da questa organizzazione del lavoro. La modalità lavorativa e l'ambiente costituiscono sicuramente l'aspetto più stressante del lavoro, in quanto l'operatore è costretto a stare seduto per diverse ore davanti alla propria postazione, guardando un terminale e rispondendo al telefono. Le condizioni lavorative richiamano la figura professionale del *call center*, simile infatti la regolamentazione delle pause e dei turni di lavoro. I rischi maggiori in cui si possa incorrere nello svolgimento continuativo delle attività sono problemi fisici alla schiena o alla cervicale dovuta all'assunzione di posture poco corrette davanti alla propria postazione e problemi di ansia o forti stress psicologici dovuti alla reiterazione di attività telefoniche spersonalizzanti.

L'addetto al booking è considerato un mero esecutore, lavora davanti a cataloghi e ad applicativi informatici per diverse ore di seguito e ha scarsissima autonomia decisionale.

Tuttavia, nonostante mansioni ripetitive e poco creative, il livello di responsabilità è molto alto, non tanto in termini organizzativi, quanto sulle attività che realizza (prenotazioni sbagliate o errori nell'erogazione di servizi possono arrecare danni economici e di immagine all'azienda). Dopo diversi anni di esperienza, all'addetto al booking può essere richiesta la partecipazione alla progettazione di particolari prodotti e servizi ed effettuare dei sopralluoghi con il proprio diretto responsabile. Nei piccoli tour operator o in grandi agenzie di viaggio in cui è prevista la sua figura, l'addetto al booking si può in parte occupare anche di programmazione.

Tra colleghi c'è solitamente un basso livello di interazione perché l'organizzazione del lavoro (tante ore passate a rispondere al telefono) non permette e non richiede collaborazione tra i diversi operatori. Spesso occorre dare la disponibilità a lavorare al Sabato e alla Domenica sia per erogare biglietti ma soprattutto per fornire assistenza alle agenzie quando possono avere degli imprevisti da fronteggiare e dei viaggi da riorganizzare.

Le modalità contrattuali e di retribuzione possono essere differenti in base alla tipologia di azienda e alle politiche aziendali adottate. L'addetto al booking può avere un contratto atipico, soprattutto nel caso siano operatori che considerano il lavoro occasionale e senza sbocchi per il futuro oppure nel caso di picchi di lavoro stagionale che richiedono la disponibilità di un numero maggiore di operatori. Negli altri casi si fa riferimento a un inquadramento di quinto livello e ad un contratto a tempo indeterminato.

I livelli di retribuzione sono molto bassi in quanto la retribuzione media non supera gli 800 €.

-4-

Mezzi e strumenti

- *conoscenze per l'uso degli strumenti*

L'addetto al booking solitamente svolge il suo lavoro di fronte ad una scrivania in uffici con spazi aperti dove lavorano altri operatori. Per lo svolgimento della sua attività utilizza principalmente attrezzature d'ufficio. Strumento particolarmente importante è il computer che viene utilizzato prevalentemente per redigere documenti attraverso programmi di scrittura e per consultare banche dati delle compagnie di trasporto attraverso o programmi informatici appositi.

Per lo svolgimento delle proprie attività non è richiesto il saper utilizzare strumenti ad alto livello tecnologico. Oltre al computer gli strumenti solitamente utilizzati sono cataloghi, dossier e strumenti di comunicazione come telefoni fissi, cellulari, mail, posta.

-5-

Pre-requisiti

- *abilitazioni, qualifiche*
- *livelli di istruzione, eventuale formazione interna*
- *caratteristiche e doti personali preferibili*
- *esperienze pregresse utili*
- *quali conoscenze minime*
- *tempo occorrente per raggiungere una maturità professionale*

Il profilo professionale dell'addetto al booking può essere accessibile senza possedere specifici titoli formativi o aver acquisito esperienze professionali particolari. E' infatti considerato un profilo di ingresso nel settore turistico, soprattutto nelle aziende di tour operator. E' consigliabile l'aver conseguito almeno un diploma, meglio se ad indirizzo turistico. Esperienze lavorative pregresse utili potrebbero essere attività di call center o dov'è richiesta una spiccata abilità nella relazione con i clienti e in attività di vendita.

Solitamente è l'azienda che si occupa di fornire una formazione specifica al personale in entrata: sugli applicativi, sulle modalità di relazione con i clienti e sulle offerte. E' molto difficile che si organizzino invece corsi di aggiornamento professionale, in quanto si tratta di una figura che non richiede particolari aggiornamenti formativi, se non nelle offerte che il tour operator può cambiare ad ogni stagione.

Indispensabile un'ottima conoscenza di almeno una lingua straniera, una buona preparazione informatica e una buona conoscenza in ambito geografico.

Requisiti indispensabili sono cortesia, capacità di relazionarsi col pubblico, precisione e rapidità nel fornire risposte. Può essere molto utile avere dimestichezza con le tecniche d'approccio e di orientamento della clientela, capacità di comprensione e di ascolto del cliente.

-6-

Prospettive

Punti di attenzione:

- *tendenze del mercato*
- *evoluzione e prospettive di carriera*

Il mercato turistico è ad oggi abbastanza stabile, sebbene abbia registrato negli ultimi anni, e soprattutto in Piemonte, un ampio sviluppo collegato anche ad eventi di portata internazionale come le Olimpiadi Invernali del 2006.

Se questi fattori portano ad un'aspettativa di crescita significativa, in termini quantitativi e qualitativi, per questa figura, di contro è necessario tener presente della crescente concorrenza delle offerte on-line accessibili direttamente agli utenti che abbiano tempo e capacità di esplorarle.

La tendenza dei tour operator è quella di risparmiare collocando in queste posizioni operatori inesperti e incompetenti oppure esternalizzando il servizio ad aziende esterne specializzate in servizi di call center, ma non sempre specializzate in ambito turistico. Queste scelte portano inevitabilmente ad un abbassamento della qualità del servizio. Si accentua, infatti, la scarsa flessibilità del lavoro di call center e addetti al booking che non riescono a rispondere ai bisogni particolari dei clienti se non con risposte standardizzate.

Eppure in un mercato saturo è in strutture di queste dimensioni che diventa importante offrire un servizio di alta qualità che vada a fidelizzare i clienti attraverso la soddisfazione di richieste particolari e non standardizzate e l'addetto al booking rimane un'interfaccia preziosa tra azienda e agenzia.

Perciò in un contesto generale in cui la richiesta di questo profilo è stata negli ultimi anni ridimensionata, l'addetto al booking potrebbe avere nuovi spazi di sviluppo qualora venissero strutturate le sue attività rendendole più flessibili. In questo modo, essendo in grado di svolgere mansioni plurime e avendo un maggior margine di autonomia, si potrebbe puntare maggiormente alla costruzione di pacchetti viaggio/soggiorno più flessibili e più compatibili alle necessità della clientela.

Infine l'addetto al booking rimane un interessante profilo professionale d'entrata, in quanto può costituire una prima esperienza che permette all'operatore di inserirsi in una grande azienda turistica in cui esiste una discreta possibilità di avanzamento di carriera.