

Definizione

L'addetto al booking lavora all'interno di tour operator e si occupa della vendita alle agenzie dettaglianti di pacchetti viaggio e delle parti che compongono i soggiorni e i viaggi. Su richiesta del cliente verifica le disponibilità e prenota le diverse componenti del pacchetto turistico. Prepara e consegna al cliente i documenti, i biglietti o i voucher necessari allo svolgimento del viaggio; si relaziona direttamente con alberghi o con compagnie aeree. Lavora in contatto telefonico con gli addetti alle linee aeree, con le agenzie turistiche e con le compagnie di trasporti. Fornisce ai tecnici di agenzia informazioni relative alla prenotazione/vendita di biglietti, pacchetti viaggio, soggiorni turistici.

Attività principali

rilevare la richiesta del cliente, consultare cataloghi, depliant banche dati e dossier, fornire informazioni sui diversi paesi e mezzi di trasporto, presentare le caratteristiche dei viaggio e/o del soggiorno, dare assistenza nella scelta, vendere il pacchetto o l'insieme di servizi richiesti, prenotare ed emettere biglietti di viaggio

Competenze

L'addetto al booking deve saper gestire il rapporto con i clienti, utilizzare strumenti telematici e applicativi per la gestione delle prenotazioni, applicare tecniche di negoziazione e mediazione; deve avere conoscenze di geografia, cultura turistica, informatica di base; deve conoscere programmi e pacchetti di viaggio per ogni destinazione turistica, aspetti normativi e legali relativi ai contratti con i clienti, tecniche di vendita e di costruzione tariffaria; deve saper affrontare imprevisti, avere capacità organizzativa, precisione, cortesia, pazienza, disposizione all'ascolto.

Condizioni di esercizio

L'addetto al booking lavora presso tour operator o grandi compagnie aeree; in ufficio, seduto al terminale e rispondendo al telefono; lavora con cataloghi ed applicativi informatici, con alto livello di responsabilità (rischio di prenotazioni sbagliate o errori nell'erogazione di servizi). Livelli di retribuzione bassi, in media non oltre gli 800 €. Rischi di problemi fisici per assunzione di posture poco corrette e problemi di ansia o stress. Dopo anni di esperienza, all'addetto al booking può partecipare alla progettazione e programmazione di prodotti e servizi.

Requisiti

E' un profilo di ingresso nel settore turistico, accessibile senza specifici titoli o esperienze professionali particolari. Consigliabile un diploma, meglio se ad indirizzo turistico. Indispensabile l'ottima conoscenza di almeno una lingua straniera, buona preparazione informatica e buona conoscenza in ambito geografico. Utile un'esperienza in attività di call center, abilità nella vendita e relazione con i clienti, dimestichezza con le tecniche d'approccio e di orientamento della clientela. Cortesia, capacità di comprensione e di ascolto del cliente, precisione e rapidità nel fornire risposte.