

Conseiller·e de vente

Mission

- Le/la conseiller·ère 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.
- Il/elle assure la promotion des produits et services.
- Il/elle intervient dans la fidélisation de la clientèle en assurant un service optimal aux clients en accord avec les procédures internes de la compagnie.
- Il/elle travaille avec des logiciels spécialisés, propres au domaine aérien.

Activités

- Recevoir, écouter les clients et analyser leur demande en face à face, au téléphone, par mail ou via les réseaux sociaux.
- Informer les clients, les orienter vers les services et produits adaptés
- Répondre à leur demande et vendre un produit ou une prestation (changement de vol, bagages supplémentaires, attribution de siège, sur classement, hôtel, location de voiture...)
- Valoriser l'offre de la compagnie : programme de fidélisation, avantages concurrentiels....
- S'adapter aux besoins des clients en tenant compte des spécificités grâce à l'accès aux bases de données (client à haute contribution, client avec handicap, client à demande spécifique récurrente....)

Compétences & Qualités

- Maîtriser l'anglais (lu, écrit, parlé), la pratique d'une autre langue étrangère sera très appréciée.
- Bonne présentation (pour le face à face) bonne élocution et bon rédactionnel
- Sens de la communication et du service
- Rigueur, maîtrise de soi et courtoisie
- Sens des responsabilités et du respect des règles (de sécurité et de qualité)
- Maîtrise des nouvelles technologies de l'Information et de la Communication (logiciels informatiques, Bases de données historique clients...)
- Une expérience professionnelle dans un métier lié à la vente (hôtellerie, restauration, vente) est fortement souhaitée.

Conditions d'exercice

- Le métier peut s'exercer en face à face (agence, comptoir...) ou à distance (par téléphone, mails, 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
- Le port d'une tenue professionnelle est obligatoire si le travail s'effectue en face à face
- Pour se rendre sur l'aéroport avec une activité en horaires décalés, il y a lieu de vérifier l'existence de transports en commun compatibles, ou sinon, disposer d'un moyen de transport. Le permis B et un véhicule personnel sont fortement recommandés.
- Le Titre de Circulation Aéroportuaire est impératif pour les métiers se déroulant en zones réservées (après les postes de sûreté aéroportuaire). Ce titre est délivré par les autorités administratives compétentes après une enquête de moralité. Tout problème antérieur avec la police et/ou la justice peut entraîner la non-obtention de ce titre.

Formation

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

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](#).

Évolution

Le/la conseiller-ère de vente peut évoluer vers des fonctions de technicien et d'encadrement ou vers d'autres métiers commerciaux selon les opportunités internes de la compagnie.

Accès à l'emploi

Postuler auprès des compagnies aériennes.