

Métier

Agent de comptoir : le conseiller du voyageur



Samuel Mba Tounkara...



... et Audrey Aziany sont des agents de comptoir à l'agence Cheaper Travel.

Line Renette ALOMO
Libreville/Gabon

Travailleur des agences de voyages, ce professionnel de l'accueil oriente le client et lui propose les offres les plus opportunes. En cas de confiance à lui accordée par ledit client, c'est à lui de gérer la procédure de réservation des hébergements également. Le métier est dans un secteur dynamique, le monde des voyages se portant plutôt bien ces derniers temps

L'AGENT de comptoir a pour mission de vendre les billets de transport et de réserver les hébergements. Samuel Mba Tounkara, agent de voyage à Cheaper Travel, nous confie qu'il fournit également au client les informations et suggestions lui permettant de trouver la solution adaptée au voyage qu'il s'appête à effectuer.

Derrière un ordinateur, le travail de ce professionnel du voyage va consister, en priorité, à recevoir, physiquement, par téléphone ou par mail, les clients en quête de destination de vacances, entendre leurs désirs et/ou contraintes géographiques, temporelles et financières... apporter les réponses adaptées à leurs vœux. Il devra consulter son ordinateur à la recherche de l'offre qui convient. Il lui revient aussi de garder un œil sur le mail de l'agence pour vérifier les éléments de réservation, les fils d'appels (messages des compagnies en rapport avec les billets déjà confirmés). C'est aussi à lui de fournir les suggestions et informations au client de l'agence, en lui proposant les offres tarifaires les plus opportunes qui soient. Une fois qu'il a obtenu l'assentiment du client, l'agent de comptoir peut, enfin, s'occuper des démarches pour les réservations (avion, hô-

tels...).
« J'ai obtenu l'aval d'une de nos clientes, je m'occupe donc de la réservation de son billet d'avion », renseigne Audrey Azyanyo, agent de comptoir à Cheaper Travel, les yeux rivés sur son ordinateur.

Pour embrasser le métier, il est requis de ce professionnel une parfaite maîtrise des logiciels de bureautique, de réservation aérienne, ferroviaire, hôtelière ou de location de voiture ; savoir écouter les attentes du client, avoir un esprit de synthèse, afin d'emmagasiner rapidement toutes les informations recueillies. Connaître internet, son outil principal de travail, est une exigence, tout comme faire montre de curiosité et posséder un parfait relationnel avec le client ne sera pas de trop. « J'aime particulièrement le contact, le rapport à la personne, c'est épanouissant. D'où mon choix de ce métier », partage Samuel Mba Tounkara.

PLAN DE CARRIÈRE*
Exerçant un métier commercial, l'agent de comptoir doit avoir une parfaite expression écrite et orale. L'anglais parlé et écrit sera nécessaire et l'espagnol un énorme atout.

Seules les agences de voyages embauchent les agents de comptoir. On pourrait donc penser qu'il n'existe pas de plan de carrière. Sauf qu'on peut commencer agent de comptoir, et évoluer vers un poste de chef de comptoir, où le travail consistera en la coordination de plusieurs agents. Et, ce travailleur peut, en outre, terminer sa carrière comme directeur d'une compagnie. On y gagne bien sa vie, tout étant une question d'organisation, avise Samuel Mba Tounkara. Rénchéri par sa collègue Audrey Aziany : « Le salaire dépend de l'agence employeuse et de



Photo : Nadège Ontounou

Leur rôle est d'orienter le client sur les compagnies aériennes...



Photo : DR

... et de réserver les vols.

son dynamisme à vendre. Sinon, quand une agence a un porte-feuille clients important, les employés sont bien rémunérés », assure-t-elle. Et puis, lorsqu'on est agent de comptoir, on a ce qu'on appelle dans le jargon, les avantages de son métier, comme celui de payer hors taxes ses billets. Pour devenir agent de comptoir, dans le contexte gabonais, il faut avoir été recruté par une agence de

voyage. C'est donc elle qui, selon ses besoins, décide du niveau intellectuel des futurs employés. « C'est l'agence qui envoie en formation auprès des représentants des logiciels de voyage : Amadeus et Galileo. L'agence formule le désir de former ses employés et les représentants organisent une session de formation de 2 semaines pour leur donner des rudiments. Les sessions sont théoriques, et c'est sur

le terrain que l'on développe les automatismes pour devenir performant », renseigne Mme Aziany.

PAS DE CRISE PARTICULIÈRE* Ailleurs, une formation est nécessaire pour devenir agent de comptoir. Le métier sera donc accessible après un cursus en tourisme et négociation. Il peut s'agir d'un BTS tourisme ou d'un BTS négociation et relation client. Sous

d'autres cieux aussi, les Licences professionnelles en hôtellerie, tourisme, économie ou gestion, seront appréciées par les recruteurs. Le métier ne connaît pas de crise derniers. En témoigne la profusion d'agences de voyage dans la capitale. L'on pourrait donc considérer ce métier comme plein d'avenir. Le secteur tourisme étant plutôt dynamique ces temps derniers.