



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



ONISEP

L'INFORMATION  
POUR L'ORIENTATION

# Conseiller / Conseillère en voyages

Dans une agence de voyages, le conseiller ou la conseillère en voyages enregistre, propose et organise des séjours. En forte concurrence avec Internet, sa capacité à donner des conseils appropriés constitue sa valeur ajoutée.

## SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 2**

Salaire débutant : **1867 €**

Statut : **Statut salarié**

**Synonymes :** Agent / agente de comptoir , Agent / agente de voyage, Billettiste, Billettiste d'affaires

**Secteur professionnel :** Tourisme

**Centres d'intérêt :** J'ai le sens du contact, J'aime les langues, Je veux travailler dans le commerce



© Jean-Marie Heidinger/Onisep

## **Le métier**

### **Répondre à la demande de la clientèle**

Avec ses catalogues, le conseiller ou la conseillère en voyages renseigne ses interlocuteurs ou ses interlocutrices (touristes, hommes ou femmes d'affaires...) sur les prestations et leur fournit la documentation adaptée. Besoins, préférences, goûts, budget, tous ces éléments lui importent pour proposer à sa clientèle différentes formules. Une fois le choix arrêté, il ou elle effectue les réservations auprès des voyagistes, réserve les hôtels et loue éventuellement un véhicule. Il ou elle s'occupe également des lieux de restauration, des croisières, etc.

### **Vendre des produits autour des séjours**

Les agences de voyages diversifient leurs ventes avec des guides de voyages, notamment. Le conseiller ou la conseillère en voyages aussi ! Mais, au final, il s'agit toujours de vendre un produit, que ce soit des guides ou des billets d'avion.

### **Apporter un conseil sur mesure**

À l'heure d'Internet et des ventes directes, le conseiller ou la conseillère en voyages doit apporter le " plus " qui fera la différence. Devant une famille, il ou elle choisira une formule comprenant des activités pour les enfants et les parents. Avec des personnes âgées, il ou elle privilégiera des activités plus culturelles, en fonction de leurs goûts.

## **Compétences requises**

### **Au service de la clientèle**

Le conseiller ou la conseillère en voyages connaît parfaitement la nature des voyages proposés. Il ou elle assiste sa clientèle pour toutes les formalités à remplir : validité des cartes d'identité, passeports, visas, vaccins, formalités de douanes et de police. Il ou elle maîtrise les informations essentielles sur les destinations conseillées : mode de nourriture, climat, etc. tout en étant à l'aise avec les outils informatiques pour effectuer les réservations aériennes, ferroviaires, ou louer une voiture.

### **Avec la fibre commerciale**

Travaillant directement avec la clientèle, le conseiller ou la conseillère en voyages a une tenue impeccable et s'exprime parfaitement. Disponible, dynamique et avec le sourire, c'est une personne douée pour le relationnel, qui sait gérer le stress face à l'exigence de ses clients ou clientes. Avec la concurrence des réservations en ligne, la qualité de son accueil est essentielle pour continuer d'attirer et de fidéliser la clientèle. Il faut savoir négocier et convaincre pour vendre une destination.

## Curiosité et bilinguisme

Le conseiller ou la conseillère en voyages jongle facilement avec une multitude de données et de dossiers. Il ou elle parle couramment l'anglais et se documente sans cesse sur les destinations pour mieux conseiller ses clients ou ses clientes.

## Où l'exercer ?

### Dans différentes agences

Le conseiller ou la conseillère en voyages exerce le plus souvent dans une agence distributrice de voyages, en agence en ligne ou sur un plateau d'affaires. Dans ce dernier cas, il ou elle est toujours en relation avec la clientèle par téléphone. Il ou elle peut aussi travailler dans une agence spécialisée pour accueillir les touristes étrangers, par exemple.

### Des horaires parfois lourds

Plutôt réguliers hors saison, les horaires de travail sont souvent très lourds à partir du mois de mars. Selon le lieu d'exercice, l'activité peut se poursuivre le samedi, le dimanche et les jours fériés, parfois en horaires décalés. C'est notamment le cas pour les conseillers ou les conseillères qui exercent au sein d'agences en ligne, accessibles 7 jours sur 7.

### Peu de voyages

En relation constante avec des personnes qui voyagent, le conseiller ou la conseillère en voyages a peu d'occasions de courir le monde. Dans certains réseaux d'agences, il ou elle bénéficie de voyages organisés par la société. Ces derniers sont destinés à perfectionner ses connaissances sur une destination donnée. Cette pratique tend cependant à se raréfier.

## Les études

### Après le bac

2 ans pour obtenir le BTS tourisme ou management commercial opérationnel ; 3 ans pour le BUT techniques de commercialisation. Des écoles spécialisées proposent également des bachelors.

## **bac + 2**

[→ BTS management commercial opérationnel](#)

[→ BTS tourisme](#)

[→ DEUST accueil d'excellence en tourisme](#)

[→ Vendeur conseil en voyages d'affaires et tourisme](#)

## **bac + 3**

[→ BUT techniques de commercialisation parcours business développement et management de la relation client](#)

[→ BUT techniques de commercialisation parcours business international : achat et vente](#)

[→ BUT techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat](#)

[→ BUT techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente](#)

[→ BUT techniques de commercialisation parcours stratégie de marque et événementiel](#)

[→ Licence pro mention métiers du tourisme : commercialisation des produits touristiques](#)

[→ Licence pro mention métiers du tourisme et des loisirs](#)

## **Emploi et secteur**

### **Une profession qui se spécialise**

Face aux ventes sur Internet, la fonction de billetterie et de voyages d'affaires a diminué. Désormais, la profession mise sur le développement du conseil personnalisé fourni par le conseiller ou la conseillère en voyages auprès de la clientèle pour maintenir l'activité. " On ne parle bien que des pays que l'on connaît par cœur. " C'est pourquoi, aujourd'hui, certaines agences de voyages n'hésitent pas à consacrer une partie de leur budget à former leurs conseillers ou leurs conseillères sur un pays ou une zone géographique donnés.

### **Une mobilité importante**

La profession attire les jeunes, mais les voyages ne faisant pas partie de leur activité, certains ne restent pas longtemps en poste. D'où une mobilité importante sur le poste de conseiller ou de conseillère en voyages. De plus, le salaire, peu élevé par rapport au niveau de recrutement (bac + 2), accentue les départs précoces.

### **Des évolutions possibles**

Après plusieurs années d'exercice, les conseillers ou les conseillères en voyages peuvent évoluer, en interne, vers le poste de chef ou cheffe de produit, mais aussi de chef ou cheffe de projets en marketing digital.

## Secteur

Tourisme

## Salaire du débutant \*

Entre 1867 et 2167 euros brut par mois.

\* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

## Pour aller plus loin

### Sur le web

[TourMag est un portail d'information pour les professionnels du tourisme ↗](#)

### Librairie



PARCOURS

#### Tourisme

Paru le 26/05/2023

Broché • 12,00 € ↗

PDF • 8,00 € ↗

## Centres d'intérêt

[J'ai le sens du contact →](#)

[J'aime les langues →](#)

[Je veux travailler dans le commerce →](#)

## Autres métiers à découvrir

Gardien de refuge de montagne

Directeur d'agences de voyages

**Animateur de tourisme**

**Guide-conférencier**

**Agent de développement touristique**