

CHARGE DE RESERVATION F/H

0106

Appellations les plus courantes

- *Agent de réservation, technicien billetterie, aide chargé de réservation, chargé d'assistance*

Missions

- *Organise, optimise et met en œuvre les moyens de transport aériens afin de permettre aux bénéficiaires ayant rencontré un problème lors d'un déplacement en France ou à l'étranger de revenir à leur domicile ou de poursuivre leur trajet*
- *Organise les déplacements professionnels des salariés de l'entreprise en intégrant dans sa solution les paramètres de coût et délai des prestations, la satisfaction de besoins spécifiques, les obligations médicales ou les limites contractuelles*

Son environnement

Famille de métier

- 01 - Opérations d'Assistance

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce sur un plateau d'assistance
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Les activités

Réception et traitement de demandes de réservation

- Réceptionne les demandes de réservations de moyens de transport aérien et/ou d'hébergement transmises par les chargés d'assistance ou par les services de l'entreprise
- Collecte si nécessaire auprès des chargés d'assistance ou auprès de la régulation médicale des compléments d'informations : caractéristiques du billet de transport initial, précisions sur un handicap ou un état de santé, passeport ou visa du bénéficiaire, caractéristiques des animaux de compagnies ...
- Définit ses priorités en fonction du degré d'urgence des demandes et des difficultés de mise en œuvre
- Recherche les moyens disponibles auprès des prestataires adaptés : compagnies de transport aérien, ferroviaire, maritime ou terrestre, loueurs de voitures, hôtels, taxis ...
- Recherche les meilleurs tarifs et choisit la solution la plus équilibrée en termes de faisabilité, de délai et de coût, en tenant compte des spécificités des situations et des contraintes médicales éventuelles
- Conçoit des solutions pour offrir le meilleur service possible au bénéficiaire
- Effectue les réservations (billets, voiture de location, taxi, hôtel...) via des logiciels spécifiques de billetterie pour les compagnies aériennes ; si nécessaire procède au paiement des prestations
- Effectue les réservations pour des transports aériens médicalisés

- En fonction de l'état du patient et des instructions des médecins régulateurs, prévoit le nombre de places à réserver et leur position dans l'avion, réserve les équipements médicaux (civière, couveuse, oxygène ...)
- Si possible négocie les conditions du transport avec les compagnies aériennes
- Réalise les formalités administratives spécifiques auprès des aéroports

Information aux partenaires intervenant dans le transport

- Rédige les éléments de situation et les consignes pour la finalisation des dossiers par les chargés d'assistance et pour la traçabilité des actions.
- Renseigne les chargés d'assistance sur les moyens de transport possibles : trajets, disponibilités, horaires ...

Suivi technique et administratif

- Traite les appels, courriers, télécopies et courriels liés aux réservations
- Met à jour les bases de données concernant les prestataires

Amélioration des procédures

- Rédige des procédures
- Participe à des groupes de travail pour optimiser l'organisation ou pour mettre en place de nouveaux outils

Mission de formation et tutorat

- Réalise le tutorat, le monitorat et la formation d'autres chargés de réservation
- Anime de petites équipes de chargés de réservation avec ou sans rôle hiérarchique
- Participe au recrutement de chargés de réservation

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 106 Chargé de réservation »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Transport	SF1502	Rechercher, sélectionner et proposer aux chargé(e)s d'assistance les moyens de transport les mieux adaptés, techniquement et
Transport	SF1503	Organiser les transports médicalisés en prenant en compte les contraintes médicales éventuelles prescrites par le médecin régulateur,
Transport	SF1504	Assurer l'information des différents partenaires intervenant dans le transport (compagnies de transport, aéroports, ...) sur les données
Connaissance transport	CT602	Connaissance des outils informatiques spécifiques à l'activité d'organisation de transport tels que Multicom client-serveur, Amadeus,
Connaissance transport	CT604	Connaissance des spécificités du transport médicalisé

Les compétences

Savoir-faire

- Réceptionner et traiter les demandes de réservation de moyens de transport de toute nature et/ou d'hébergement
- **Rechercher, sélectionner et proposer aux chargés d'assistance les moyens de transport les mieux adaptés, techniquement et financièrement**
- **Organiser les transports médicalisés en prenant en compte les contraintes médicales éventuelles prescrites par le médecin régulateur, le contexte, et les règles sanitaires**
- **Assurer l'information des différents partenaires intervenant dans le transport (compagnies de transport, aéroports ...) sur les données spécifiques du transport**
- Effectuer les réservations et les opérations administratives associées
- Effectuer le suivi technique et administratif des opérations de transport
- Rédiger des procédures
- Négocier et convaincre

- Assurer des missions de formation occasionnelles
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salariés
- Conduire des entretiens de recrutement
- Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...
- Animer un groupe de travail sans position hiérarchique

Connaissances

- Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise
- Connaissance des sources d'information sur les prestataires
- Connaissance des procédures de gestion et d'agrément des prestataires
- Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissances géographiques
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance des techniques et procédures relatives aux titres de transport ou d'hébergement
- **Connaissance des outils informatiques spécifiques à l'activité d'organisation de transport tels que Multicom client-serveur, Amadeus, IGA Voyage, Microsoft Autoroute, etc.**
- **Connaissance des spécificités du transport médicalisé**

L'accès au métier

Aptitudes

- Sens du service client
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacité à travailler en équipe

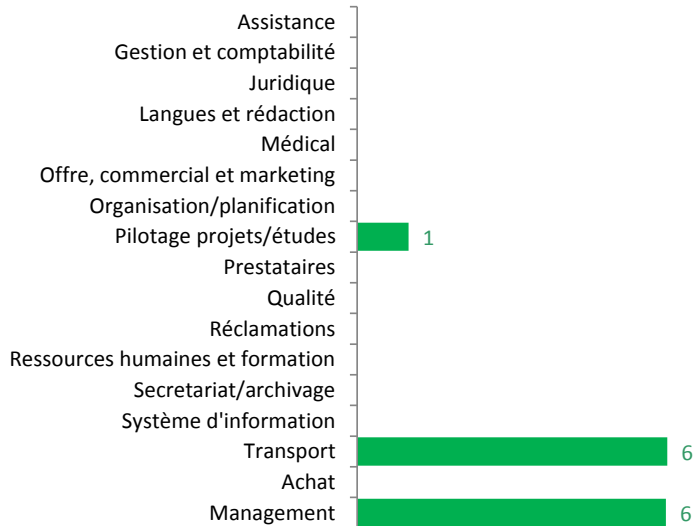
Niveau de formation, expérience

- Bac + 2 à Bac 5 ans dans le domaine du tourisme
- Expérience professionnelle opérationnelle dans une agence de tourisme est appréciée

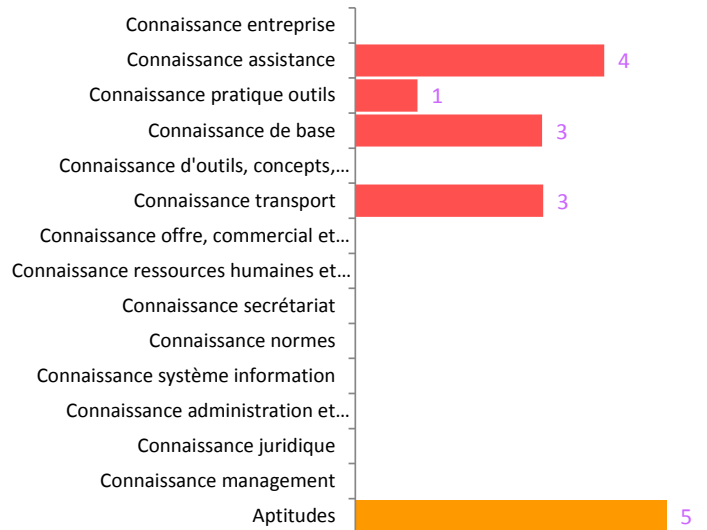
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 106 Chargé de réservation » comprend 13 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

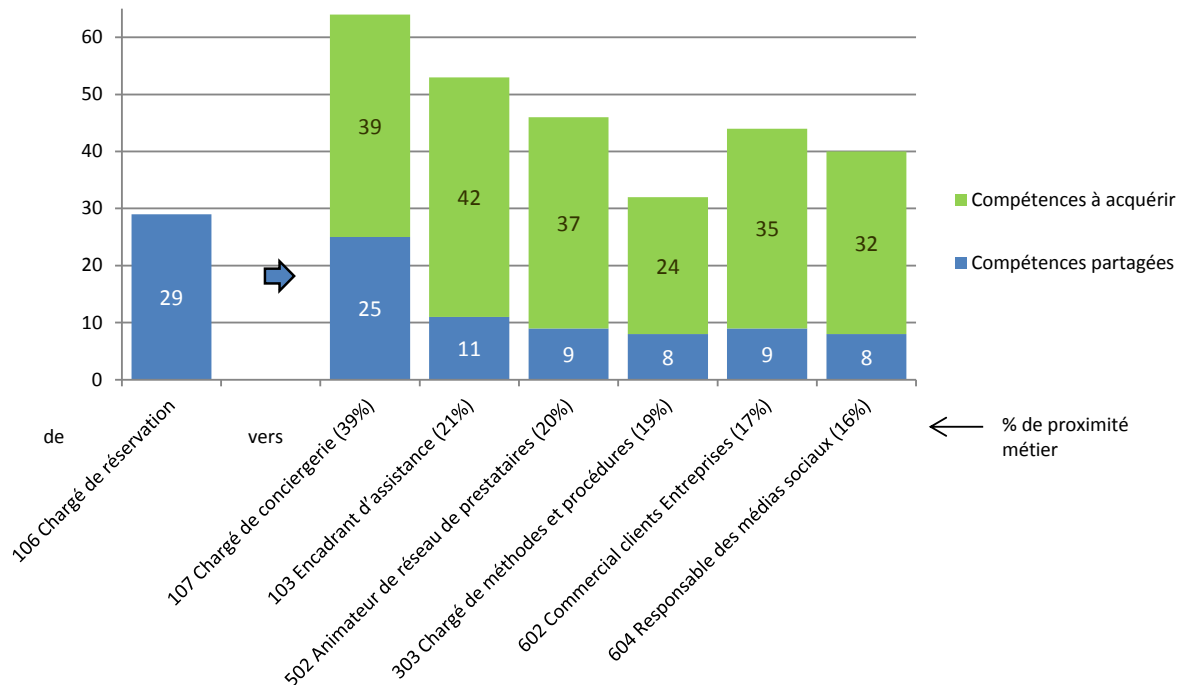


Le métier « 106 Chargé de réservation » comprend en outre 16 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 102. Chargé d'assistance
- 401. Gestionnaire de dossiers d'assistance
- 402. Gestionnaire des factures prestataires