

FICHE DE POSTE DE FORFAITISTE /VENDEUR

1. INTITULE DU POSTE

- FORFAITISTE/ VENDEUR : Mettre en place des forfaits, des circuits et les vendre. Gestion complète de ce poste avec des aspects commerciaux.

2. RÉSUMÉ DU POSTE

Gestion d'un projet du début à la fin, du premier contact avec le client pour déterminer son besoin, jusqu'à la réalisation de la prestation et la facturation. Les principales activités de ce poste se décomposent comme suit :

- Commercialisation, en déplacement ou au bureau,
- Production,
- Réservation,
- Gestion comptable,

Le poste de forfaitiste vendeur travaille avec un réseau de clients (fidélisés) et un ou plusieurs types de publics.

On doit pouvoir proposer des projets de journées, des produits pour 10/15 personnes, pour des amis, des w-end, séjours, mais aussi devra savoir répondre à une demande individuelle entre autre grâce au Réseau Prêt à Partir, réseau auquel sera affiliée l'agence de voyage.

Le FV, est en collaboration avec des Réceptifs et tours opérateurs, réseau de personnes qui proposent un packaging (hôtellerie, restauration, visite) sur un lieu de voyage et sur une destination bien précise.

3. POSITION HIÉRARCHIQUE DE LA FORFAITISTE /VENDEUR

La FORFAITISTE/ VENDEUR travaille en toute autonomie et indépendance. Elle travaille en interaction avec la Direction des transports. Elle est indépendante dans son organisation.

POSTE : FORFAITSITE/VENDEUR



4. INVENTAIRE DES PRINCIPALES ACTIVITÉS ET ATTRIBUTIONS EN %

Gestion du projet du début à la fin. Le premier entretien avec le client est important pour déterminer son besoin. C'est ce besoin qui pourra faire l'objet de plusieurs aller/retour avant un produit fini clés en main.

- **Production :** 50%
- **Réservation :** 30%
- **Commercialisation :** 10%
- **Gestion comptable :** 10%

Descriptif les principales activités :

1) La production c'est le devis.

Préparer des Devis, c'est une étape importante et fondamentale, cela va avoir des incidences importantes sur tout le projet. Ici, il faut attacher une grande importance dans au recueil des données, les demandes du client. Cette phase demande une bonne écoute, une reformulation point par point et de poser de bonnes questions.

Un devis se fait à partir de la demande, d'où l'intérêt de savoir bien cibler la demande et le souhait du client, il faut rester très attentif et vigilant.

A partir de ces informations, c'est le point de départ des échanges avec le réceptif et/ou le Tour opérateur. Ces derniers peuvent parfois proposer un produit déjà établi, appelé « Produit Brochure ». Très souvent, un simple produit classique de brochure ne suffit pas, il faut proposer produit sur mesure et adapté au client, principalement une clientèle sénior. Il faut du "clés en main", tout doit être compris, le package doit être complet, la difficulté résultant dans le fait de ne pas oublier aucune prestation lors de l'établissement du devis.

a) Etre attentif à la concurrence :

Afin de bien calculer une proposition au client, il faut toujours se soucier de la concurrence, il ne faut pas être hors budget et faire en sorte de savoir ce que peut proposer la concurrence.

b) Proposition de projet :

C'est la partie devis déterminante, c'est l'ossature, c'est sur cela que va reposer le projet. On peut y revenir plusieurs fois, jusqu'à ce que l'on trouve un compromis.

c) Développer un bon relationnel :

C'est un savoir-faire long à acquérir et qu'il faut entretenir. Pour fidéliser un client aujourd'hui, il faut du temps, c'est souvent grâce au bon relationnel.

Il faut accrocher le client, le toucher émotionnellement, car le voyage c'est du rêve mais c'est aussi du copinage. La différence entre une agence et une autre agence, c'est le relationnel, il a été bien reçu, la personne est sympa, etc....

2) De la production à la réservation :

FICHE DE POSTE DE FORFAITISTE /VENDEUR

Une fois le devis établi, vendu ou pas, il pourra alimenter notre brochure de l'année suivante. Il faut travailler avec un réseau de clients (fidélisés) et un ou plusieurs types de publics. Dans notre cas présent, ce sont les Séniors du Narbonnais et des alentours. La personne chargée en poste aura la tâche de démarcher une nouvelle clientèle qui ne travaille actuellement pas avec notre société.

3) Commercialisation,

On doit pouvoir proposer des projets de journées, des produits de 10/15 personnes, pour des amis, des w-end, séjours, mais aussi devra savoir répondre à une demande individuelle entre autre grâce au Réseau Prêt à Partir, réseau auquel sera affiliée l'agence de voyage.

On développe principalement sur notre territoire, les clients viennent nous voir, se déplacent, ils viennent porter des acomptes, ils n'ont pas de bureau et pour eux c'est important de nous parler de leur projet. Le FV sera amené à se déplacer pour rencontrer et échanger avec les clients sur leurs projets à venir.

a) Entretenir une visibilité

Bien entretenir son réseau de clients est indispensable et fondamental. Il faut sortir pour aller chercher et attirer de nouveaux clients.

Nous essayons aussi de rassembler des clubs sur des projets similaires afin de garantir un départ garanti et un bon prix lorsque les participants sont assez nombreux.

b) Avoir des supports actualisés

Nous établissons une Brochure Journées et Voyages chaque année, c'est qui reste notre meilleur outil de communication. En septembre et/ou en Février, tous nos clubs les reçoivent, c'est souvent à ces périodes là que les demandes de projets sont les plus nombreuses. C'est notre unique vitrine actuelle et c'est ce support qui génère des projets. Chaque année nous trouvons de nouvelles propositions pour que nos offres soient variées.

4) Gestion comptable des entrées et des sorties

Sur le voyage à la journée, la facturation se fait après le voyage, on fait le calcul de rentabilité, si geste commercial il doit y avoir, c'est à ce moment là. La facturation se fait au préalable lorsqu'il s'agit d'un voyage de plusieurs jours. La facture est ensuite régularisée une fois le voyage terminé (possibilités de suppléments...).

5. DEGRÉ D'AUTONOMIE

Le FORFAITISTE/ VENDEUR travaille en toute autonomie et indépendance mais a l'obligation de tenir informé sa direction de tous les projets en cours ou passés. Il travaille en interaction avec la Direction des transports

Le FV, est en collaboration avec des Réceptifs, réseau de personnes qui proposent un packaging (hôtellerie, restauration, visite) sur un lieu de voyage et sur une destination bien précise Il est indépendant dans son organisation.

FICHE DE POSTE DE FORFAITISTE /VENDEUR

6. RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

Le FORFAITISTE/ VENDEUR est en lien direct avec le DIRECTEUR DES TRANSPORTS et les Conducteurs tourisme.

Actuellement, c'est soit le FORFAITISTE/ VENDEUR qui va aller sur le terrain vérifier l'ensemble de la prestation, faire un repérage lorsque cela semble indispensable avec un guide local, soit le DIRECTEUR DES TRANSPORTS.

Cette personne a en charge de vérifier les lieux de visite, les guides, le véhicule mis à disposition, le service restauration, le service hôtellerie pour chaque étape du voyage ainsi que les lieux culturels proposés.

Les objectifs entre le DIRECTEUR DES TRANSPORTS et le FORFAITISTE/ VENDEUR c'est de promouvoir une prestation conforme aux attentes en termes de qualité de services, et répondre au plus près de celles des clients.

Le DIRECTEUR DES TRANSPORTS affecte et gère les véhicules et les conducteurs qui réaliseront la prestation.

En externe :

Le FORFAITISTE/ VENDEUR est en lien permanent avec un réseau de Réceptifs, ce réseau est très important et se construit sur un relationnel. Il faut du temps, de bons échanges, du respect, de l'écoute et une capacité de propositions commerciales adaptés pour chacune des parties.

Notre réseau se compose d'associations et clubs de séniors (principaux clients) sur le territoire Narbonnais. Le FV aura en charge de pouvoir élargir ce réseau au-delà du narbonnais.

7. MOYENS TECHNIQUES ET FINANCIERS

Un bureau, un équipement informatique, un réseau et une connexion, site internet, brochure interne, une voiture mise à disposition, téléphone portable.

Il gère toute l'activité : les achats, les encaissements, les acomptes de réservations et de la facturation. Il règle ses fournisseurs, les réceptifs pour chacune des prestations effectuées.

8. CONDITIONS DE TRAVAIL

Cette fonction demande d'être joignable en permanence, doit pouvoir répondre dans les plus brefs délais à une problématique d'un client en voyage afin de le rassurer et de lui apporter une solution de confort.

Les contraintes spécifiques liées à ce poste sont :

En saison, il faut faire avancer tous les dossiers, gérer les groupes déjà à l'extérieur mais gérer en même temps tous les projets encore en options. Après une confirmation, il faut suivre le dossier même si la réservation est déjà effectuée. Avoir une très bonne connaissance de ses projets. Le FORFAITISTE/ VENDEUR doit tout vérifier car c'est lui seul le responsable de ses dossiers.

FICHE DE POSTE DE FORFAITISTE /VENDEUR

Une clientèle de proximité :

On développe sur notre territoire auprès des seniors principalement. Il faudra redévelopper le secteur du Narbonnais et continuer à se déplacer pour rencontrer les différents clubs, savoir les accueillir en agence et leur apporter toute notre attention. C'est une prestation de qualité où le relationnel a une grande importance pour fidéliser et développer.

On se constitue un réseau comme un commercial

Le poste demande d'avoir une approche client adaptée, flexible et toujours être en mesure d'apporter une solution. Nous sommes des acteurs de proximité et notre priorité est de rester attentif à nos clients. La clientèle reste au cœur de notre activité.

A toutes les étapes, de la prise de contact à la réalisation de leur projet avec nos conducteurs, il faut que la prestation proposée réponde aux besoins de nos clients. C'est une valeur, c'est notre engagement qui permet à nos clients d'être rassurés et d'avoir confiance en nous. Nous les accompagnons pour que leur projet soit réussi.

9. ELÉMENTS DE RÉMUNÉRATION

Cette fonction relève de la **Convention Collective des transports routiers de voyageurs**

10. AVANTAGES ET ATTRAITS DU POSTE

Les atouts de ce poste : indépendance et grande capacité d'autonomie.

11. FORMATION SOUHAITÉE OU EXIGÉE

- Formation voyagiste niveau BTS (non exigé, ou équivalent)
- Une expérience significative dans le voyage de groupe est indispensable.

12. EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

L'expérience indispensable :

- Expérience dans le domaine du voyage, minimum de 2 ans avec une expérience obligatoire dans un service groupe de voyage (**Obligatoire**),
- Idéalement avoir déjà travaillé chez un autocariste tourisme,
- Avoir un réseau et connaître le fonctionnement des réceptifs et des tours opérateurs,

13. CONNAISSANCES ET COMPETENCES REQUISES

Liste des compétences techniques indispensables

- Savoir aller chercher les informations en fonction de la demande,
- Avoir un savoir-faire dans l'organisation de voyage groupe,
- Maitriser l'outil informatique, un logiciel de gestion de voyages sera mis à disposition avec formation obligatoire en interne (logiciel MB3M),
- Etablir des devis attrayant, faire des brochures, faire des carnets de voyage, des présentations de voyages ...

Liste des compétences organisationnelles indispensables :

- Avoir une bonne méthodologie sur les démarches à suivre,
- Bien connaître toutes les étapes d'un projet,
- Avoir une bonne capacité à gérer plusieurs dossiers en même, les faire évoluer et les finaliser,

Liste des compétences managériales, indispensables :

- Travailler en équipe, maintenir un bon échange avec les fournisseurs et avec les clients, savoir répondre et être réactif face à un souci rencontré lors d'une prestation, exemple : un mauvais repas dans un voyage, une chambre pas faite, un mauvais guide.
- Savoir trouver des solutions lorsque vous êtes confronté à des problématiques qu'il faut gérer dans l'urgence,
- Rassurer le client et garder un bon contact avec son fournisseur, tout se fait par téléphone. Sur un même projet, le FV doit tout gérer de A à Z, tous les paramètres doivent être pris en compte.

Liste des compétences relationnelles indispensables

- Cette fonction repose sur 80 % de relationnel,
- Les savoirs : connaissances pratiques ou théoriques, techniques ou procédures spécifiques,
- Savoir pérenniser ses fournisseurs ainsi que ses clients,
- Se faire apprécier,
- Entretenir un bon relationnel, que les échanges soient réciproques, c'est aussi une relation commerciale. Il faut l'entretenir.
- Bien choisir son réceptif ou son tour opérateur car c'est lui qui va résoudre les problématiques en cas de problème sur un voyage,
- Etre à l'écoute des clients,
- Etre joignable en permanence en cas de problème

Liste des compétences en communication

- Sur les gros voyages, savoir tenir des réunions d'informations avec les clients pour transmettre le plus d'informations sur le déroulement du voyage, les restaurants, les hôtels, les visites, etc... Un client averti au départ est plus enclin à comprendre le moment venu et ne sera pas déçu.

FICHE DE POSTE DE FORFAITISTE /VENDEUR

- Il faut être à l'écoute de toutes sortes de problématiques et trouver des solutions adaptées pour rassurer son client,

Liste des compétences en commercial

- Avoir en tête que le client est notre priorité.
- « Tout ce que je fais je le fais pour mon client ». C'est lui qui l'achète et doit être satisfait,
- Savoir négocier avec différents interlocuteurs (prix, avantages, gratuité, etc...).

Les savoir être :

- Gentillesse, professionnaliste,
- Connaissance en géographie,
- Etre curieux, être engagé.
- Travail en équipe, (Direction transport, conducteurs...)
- Toujours être à l'écoute et facilité d'adaptation,

Les savoirs

- Avoir des connaissances en géographie, se repérer, savoir lire une carte,
- Savoir ce que l'on propose, situation géographique, les itinéraires,
- Savoir vendre du rêve,