G1304
RESPONSABLE D'AGENCE DE VOYAGES

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Chargé / Chargée de point de vente voyages
- Chef / Cheffe de comptoir en vente de voyages
- Gestionnaire de point de ventes de voyages en ligne
- Gestionnaire de point de vente voyages

Définition

Le responsable d'agence de voyages organise, gère et développe l'activité de l'agence dans un objectif de satisfaction client et de rentabilité économique.

- Met en œuvre et pilote le plan d'action commerciale et marketing pour atteindre les objectifs
- Analyse et répond aux tendances du marché pour ajuster l'offre de services
- Développe et maintient des relations avec les partenaires et fournisseurs de services touristiques
- Est en charge de la gestion administrative et budgétaire de l'agence
- Assure l'animation, la gestion quotidienne et le management de son équipe

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac + 2 à Bac + 5 dans le tourisme.

Certifications et diplômes :

- BTS tourisme
- Licence pro mention métiers du tourisme : commercialisation des produits touristiques
- Licence pro mention métiers du tourisme : communication et valorisation des territoires
- Licence pro mention métiers du tourisme et des loisirs
- Diplôme en management du tourisme
- Licence pro mention tourisme et loisirs sportifs
- Bachelor en management du tourisme et de l'hôtellerie

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Gérer les opérations quotidiennes d'un site de vente
- Elaborer des stratégies de vente pour atteindre les objectifs commerciaux
- Evaluer l'impact d'une stratégie marketing
- Evaluer la satisfaction client et ajuster les services
- Contrôler des indicateurs de performance, analyser et corriger des écarts

Management, Social, Soin

- Superviser et gérer les moyens organisationnels, techniques, humains, financiers, logistiques et de communication pour réaliser les objectifs
- Motiver et former l'équipe pour améliorer le service client

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser la qualité d'un service

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer les relations et le suivi avec les différentes parties prenantes du projet (sous-traitants, fournisseurs, clients finaux, collectivités, opérateurs)
- Négocier avec des fournisseurs de services touristiques
- Appliquer et faire appliquer la législation dans les prestations commerciales d'une ou plusieurs entités

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Vendre ou louer des produits ou des services
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Evaluer les conditions matérielles d'accueil dans l'espace de vente et identifier les mesures correctives
- Réaliser une veille de marché, une veille concurrentielle
- Analyser les tendances du marché du voyage
- Mettre en oeuvre des actions commerciales et promotionnelles
- Négocier avec des prestataires et fournisseurs
- Développer et fidéliser la relation client
- Développer des stratégies de marketing pour promouvoir les produits et les services
- Renforcer la présence en ligne de l'entreprise via des plateformes spécialisées — Transition numérique
- Gérer les campagnes publicitaires digitales

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe
- Répartir la charge de travail et les tâches à effectuer entre les membres de l'équipe
- Manager son équipe à l'aide des indicateurs de performance
- Planifier les besoins en ressources humaines
- Former et développer les compétences des équipes

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Vérifier la bonne disponibilité et la bonne disposition des produits en point de vente

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Analyser les indicateurs pertinents sur les tendances et les usages des clients
- Renseigner et tenir à jour des outils de suivi de l'activité (tableaux de bord de production, relevés d'incidents, qualité...)
- Utiliser des outils CRM pour gérer les interactions clients
- Mettre à jour un dossier, une base de données — Transition numérique
- Participer à des évènements organisés par le réseau des agences

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Concevoir et promouvoir des produits touristiques durables ou verts — Transition écologique
- Gérer la relation avec les fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Assurer la gestion administrative et financière d'une activité
- Gérer des réclamations et litiges

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Préparer et animer une réunion, un groupe de travail, un atelier
- Utiliser l'anglais dans un contexte professionnel
- Construire un réseau professionnel solide pour l'accès au marché
- Savoir gérer plusieurs projets ou activités simultanément

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Faire preuve de sens des responsabilités
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Domaines d'expertise

- Analyse des tendances du marché du tourisme
- Veille concurrentielle sur le marché touristique
- Marketing digital pour le tourisme — Transition numérique
- Gestion des partenariats touristiques
- Logiciels professionnels Amadeus, Sabre, Travelport — Transition numérique

Normes et procédés

- Gestion d'un point de vente
- Connaissance des assurances voyage

Techniques professionnelles

- Gestion des réservations et des paiements
- Techniques de promotion touristique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- Travail en mode projet

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Horaires et durée du travail

- Travail le samedi
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Clientèle de particuliers

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Travailleur indépendant

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Tourisme

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail