



Addetto Booking

Dove e come lavora

L'Addetto Booking o Addetto Vendite si inserisce nell'Area Tecnica e, in particolare, nel Reparto Booking di tour operator di grandi dimensioni. Opera come dipendente sotto la supervisione e le direttive del Responsabile Booking. Nelle realtà in cui tale figura non è presente gli stessi compiti possono essere svolti dall'Operatore di Tour Operator o dall'Operatore Front Office.

Cosa fa

L'Addetto Booking gestisce i flussi di prenotazione, opera come interlocutore per le agenzie di viaggi e i tour operator che intendono prenotare un pacchetto turistico per conto di un cliente. È, quindi, la figura professionale che risponde alle telefonate provenienti dai clienti, ovvero agenzie di viaggi e tour operator, per fornire informazioni sui pacchetti sviluppati dal tour operator per cui lavora e per registrare le prenotazioni, controllando, mediante appositi applicativi software, la disponibilità di posti. In particolare, l'Addetto Booking processa le richieste che pervengono tramite telefono, verifica la disponibilità di posti, fornisce le informazioni necessarie ad orientare correttamente il cliente e finalizzate a consolidare la vendita del prodotto, quindi, inserisce i dati nel sistema informatico per portare a termine le prenotazioni.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico e linguistico, ma anche da laureati in Scienze del Turismo, in Economia del Turismo, in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici, in Lingue, in Storia dell'Arte, in Storia, in Lettere e più in generale in corsi di studio in ambito turistico, linguistico e umanistico.

Competenze tecniche

L'Addetto al Booking deve conoscere perfettamente i pacchetti di viaggio realizzati dal tour operator per cui lavora e deve possedere conoscenze in materia di geografia turistica. Deve, inoltre, conoscere le procedure e le tecniche di gestione dei flussi di prenotazioni e, in particolare, deve essere in grado di utilizzare la strumentazione necessaria per la loro registrazione.

Competenze digitali e linguistiche

Chiaramente per tale figura professionale (come per tutte quelle che operano nel comparto turistico) è fondamentale la conoscenza della lingua inglese (scritta e parlata). Deve, inoltre, possedere competenze digitali da utilizzatore generico/esperto dovendo adoperare specifici applicativi per l'inserimento delle prenotazioni.



Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti. Deve essere una persona molto precisa, ma comunque flessibile mentalmente. Infine, deve essere disponibile a lavorare su turni.

Note

La figura dell'Addetto Booking è sicuramente una delle principali figure d'accesso al mondo del lavoro per i neolaureati e i neodiplomati che desiderano lavorare nei tour operator.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".