



Responsabile Booking

Dove e come lavora

Il Responsabile Booking o Responsabile Vendite si inserisce nell'Area Tecnica e, in particolare, nel Reparto Booking (di cui è il responsabile) di tour operator di grandi dimensioni. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Direttore Tecnico e del Titolare. Nelle realtà in cui tale figura non è presente gli stessi compiti possono essere svolti dal Responsabile della Programmazione Turistica o dal Responsabile del Front Office.

Cosa fa

Il Responsabile Booking coordina, pianifica e supervisiona tutte le attività svolte all'interno del Reparto Booking. In particolare, coordina le attività degli addetti booking, distribuisce i turni, i carichi di lavoro e verifica le performance. Individua, quindi, le soluzioni ottimali che permettono l'erogazione del miglior servizio possibile per il cliente e per l'agenzia, mantenendo bassi i costi di gestione. Monitora, inoltre, i flussi delle prenotazioni e gestisce qualsiasi tipo di problematica o complicazione che si possa verificare.

Il Responsabile Booking lavora a stretto contatto con il Responsabile della Programmazione per valutare l'andamento delle 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

Il Responsabile Booking deve conoscere perfettamente i pacchetti di viaggio realizzati dal tour operator per cui lavora e deve possedere buone conoscenze in materia di geografia turistica. Deve, inoltre, conoscere le procedure e le tecniche di gestione dei flussi di prenotazioni e, quindi, deve essere in grado di utilizzare la strumentazione necessaria per la loro registrazione e per il loro monitoraggio.

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 e il monitoraggio delle prenotazioni.



Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro e quello di altri, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti. Deve essere una persona molto precisa, ma comunque flessibile mentalmente.

Per approfondire

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