

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

El puesto de agente de reservas forma parte del departamento de reservas / back office de Air Europa, cuya actividad principal es la reserva y venta de billetes, así que la gestión de las peticiones de reservación individuales o de grupos

El agente de reservas trabaja bajo la responsabilidad directa del supervisor de ventas y le comunica de cualquier información necesaria para la correcta ejecución de su misión y las tareas encomendadas.

En estrecho contacto con la sede de la empresa en España y bajo la supervisión del supervisor de ventas, el agente de reservas establece y desarrolla con los clientes una relación comercial óptima para satisfacer la demanda.

El agente de reservas participa en la recepción de todas las llamadas y correos electrónicos, y responde a las solicitudes de los pasajeros, proporciona información, asesoramiento, venta y modificación de billetes de avión con una doble preocupación por la calidad del servicio y la eficiencia comercial.

Bajo la supervisión del supervisor de ventas, el agente de reservas procesa todas las solicitudes de acuerdo con los procedimientos internos y las normas internacionales vigentes.

#### **1. Procedimiento diario:**

##### **A. Emisión de billetes, funciones comerciales y operativas**

- Asegurar la reserva y venta de billetes de avión Air Europa.
- Utilizar Amadeus para proceder a la venta de billetes de avión y de servicios auxiliares (exceso de equipaje, PETC, menores no acompañados, etc.). Saber emitir, reemitir, reembolsar billetes y aplicar eventuales penalidades. Saber modificar las reservas y controlar la información sobre los PNR, etc.
- Recibir y procesar todas las llamadas y correos electrónicos entrantes al departamento de reservas de Air Europa.
- Informar e indicar los pasos a seguir a los clientes, de acuerdo con los procedimientos internos y las normas internacionales vigentes, así como los estándares de la Alianza SKYTEAM.
- Proporcionar servicio postventa para clientes de ocio y corporativos.
- Establecer y desarrollar con los clientes una excelente relación comercial.

##### **B. Ventas grupales**

- Responder a las solicitudes grupales de agencias e individuos
- Tomar decisiones sobre el nivel de la tarifa a aplicar en función de la disponibilidad de vuelos y las condiciones del mercado, respetando los objetivos de la Compañía.
- Responder a diversas solicitudes relacionadas con los productos, las tarifas y los términos y condiciones de venta.
- Asegurar que los PNR de todas las reservas de grupo sean monitoreados continuamente en términos de mejores prácticas, plazos y pagos.
- (Colas...)
- Desarrollar y mantener buenas relaciones de trabajo interna y externamente.
- Emitir contratos, avisos de situación e instrucciones de emisión relacionadas con todas las etapas de la reserva de grupo.
- Recopilar y gestionar los pagos recaudados por reservas de grupos y mantener registros actualizados.

**C. Tareas administrativas**

- Responder rápidamente a diversas solicitudes de agencias de viajes o representantes de mostradores de venta de aeropuertos respecto a la emisión, reservas y cualquier otro problema relacionado con los viajes de pasajeros.
- Apoyar al equipo comercial diariamente y contribuir al soporte administrativo de la sucursal.
- La actualización de bases de datos y al análisis de las ventas proporcionando informes periódicos.

**D. Habilidades técnicas requeridas:**

- Dominar Amadeus.
- Dominar el entorno Windows (Word-Excel-Outlook, power point).
- Realizar operaciones de cobro con los distintos medios de pago autorizados;
- Tener un excelente nivel en inglés y español, oralmente y por escrito.
- Conocer, respetar y saber explicar los procedimientos vigentes impuestos por la normativa internacional o procedimientos internos y específicos de la Empresa.

**E. Competencias personales:**

- Saber trabajar de forma independiente en el ejercicio de las misiones que se le encomiendan.
- Saber gestionar las prioridades y adaptar su respuesta a lo imprevisto.
- Respetar todos los procedimientos vigentes en la empresa.
- Respetar la confidencialidad de la empresa y sus clientes.
- Tener un sentido de servicio y una actitud comercial hacia los clientes.
- Garantizar la satisfacción general del cliente y saber cómo responder a solicitudes específicas.
- Demostrar flexibilidad de comportamiento y aceptar, cuando lo solicite el su supervisor, ocupar otro puesto en el departamento de reservas de forma interina.

***La descripción y los atributos del Puesto establecidos anteriormente no están limitados y están sujetos a cambios según las necesidades de la empresa o circunstancias excepcionales relacionadas con la actividad.***