

Online booking specialist

ORIENTAMENTO

Su **KTZERO** puoi trovare tutte le schede
Le professioni dell'Accoglienza

Definizione della figura professionale

L'**online booking specialist** è una nuova figura professionale che, utilizzando strumenti digitali di vario tipo, ha l'obiettivo di vendere prodotti e servizi per conto di un'impresa turistica o di altra natura. Oltre a tenere i contatti con i potenziali clienti, questa figura opera mantenendo anche il controllo di tutte le operazioni inerenti la prenotazione e il versamento di eventuali pagamenti a garanzia o in acconto. Nel suo lavoro l'online booking specialist è sottoposto a un alto livello di stress dovuto alla necessità di raggiungere determinati obiettivi.

Cod. Ateco 79.90.19

Funzioni e responsabilità specifiche

Questa figura professionale si occupa di:

- gestire i rapporti telefonici e online con i potenziali clienti di un'impresa turistica (strutture ricettive, tour operator ecc.);
- utilizzare il software gestionale per aprire e aggiornare le pratiche dei clienti;
- monitorare l'incasso delle somme versate in qualità di caparra, acconto o prepagamento dei servizi prenotati;
- tenere i contatti con i fornitori.

Doti umane e requisiti professionali

- L'online booking specialist deve possedere empatia, curiosità, creatività, spirito d'iniziativa, buona capacità organizzativa, resistenza allo stress e predisposizione a lavorare secondo obiettivi.
- Tra i requisiti professionali non possono mancare l'abilità nel gestire le comunicazioni tramite telefono, email e altri strumenti digitali; l'esperienza nel settore turistico; la conoscenza approfondita di prodotti o servizi oggetto del proprio lavoro.
- L'online booking specialist deve inoltre saper comunicare fluentemente in almeno due lingue straniere e saper utilizzare i principali applicativi e i software di settore.

Strumenti di lavoro

È indispensabile l'uso di telefono e computer.

Percorso di studi

Per approcciarsi a questo tipo di professione è importante possedere un diploma di istruzione superiore, preferibilmente di tipo alberghiero/turistico. Il possesso di un eventuale titolo di studio universitario, come ad esempio una laurea in marketing, potrebbe aprire ulteriori possibilità di carriera.