

Agence de voyage

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir le positionnement : destinations, clientèles, forfaits ou prestations sèches, groupes, panier, fournisseurs, saisonnalité, canaux, capacité de suivi et marge par dossier
- ☐ Fixer objectifs de demandes, visites, devis, ventes, occupation, fidélisation, satisfaction, chiffre et marge
- ☐ Comparer toute nouvelle offre à la demande, aux compétences, à la capacité, aux obligations et au coût complet
- ☐ Comparer chaque semaine demandes, disponibilités, ventes, annulations, capacité restante et charge de l'équipe

02 Qualifier un besoin ou une réservation

À chaque demande

- ☐ Qualifier chaque demande avec : destination, dates, flexibilité, voyageurs, budget, départ, transport, hébergement, rythme, accessibilité, nationalité ou résidence utile aux formalités et exigences particulières
 - ☐ Répondre rapidement en confirmant la compréhension du besoin et les informations encore nécessaires
 - ☐ Vérifier la disponibilité réelle, les dépendances, le prix complet et le délai avant de proposer
 - ☐ Orienter vers l'offre compatible ou refuser clairement lorsque le besoin ne peut pas être tenu
-

03 Qualifier, proposer et conclure un contrat, service ou séjour

À chaque vente

- ☐ Décrire l'offre et le contrat avec : destination, itinéraire, dates, nuitées, transport, hébergement, prestations, organisateur, prix total, échéancier, annulation, assurances, formalités et assistance
 - ☐ Présenter les options en distinguant ce qui est inclus, facultatif, soumis à disponibilité ou facturé séparément
 - ☐ Faire relire les informations essentielles puis obtenir l'accord et les signatures nécessaires sur un support durable
 - ☐ Créer le dossier dès l'accord avec version de l'offre, contrat, parties, échéances et responsable
-

04 Ouvrir et tenir un dossier client ou membre

À chaque changement

- ☐ Ouvrir le dossier avec : identité exacte des voyageurs, coordonnées, contrat, formulaire, paiements, formalités, assurances, confirmations, références, vouchers et contacts d'assistance
 - ☐ Nommer un responsable et afficher statut, prochaine action, échéance, blocage et personne à contacter
 - ☐ Classer chaque nouvelle pièce ou confirmation dans la bonne version en évitant les copies contradictoires
 - ☐ Mettre à jour et préparer la clôture avec : modifications, documents manquants, solde, carnet de voyage, convocations, contacts, retours voyageurs, remboursements, réclamation et marge finale
-

05 Gérer réservations, courrier ou services

Chaque jour

- ☐ Cartographier les réservations de : vols, trains, hébergements, transferts, locations, activités, assurances, options, contingents, chambres et prestations spéciales
 - ☐ Poser une option ou bloquer une ressource avec référence, bénéficiaire, période, quantité, expiration et conditions
 - ☐ Contrôler avant confirmation : noms exacts, dates, horaires, correspondances, catégories, quantités, références, prix, conditions, échéances, exigences acceptées et statut fournisseur
 - ☐ Envoyer une confirmation unique avec références, contenu, accès ou déroulé, contacts, conditions et prochaine échéance
-

06 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Tracer les réclamations portant sur : information précontractuelle, non-conformité, retard, annulation, transport, hébergement, transfert, activité, prix, assistance, remboursement ou fournisseur
 - ☐ Accuser réception, sécuriser la situation, préserver les preuves et annoncer le canal et le délai de traitement
 - ☐ Comparer la demande au contrat, aux informations remises, aux confirmations, aux paiements et aux événements
 - ☐ Analyser chaque mois causes, délais, coûts, récurrences, partenaires ou ressources concernés et prévention
-

07 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Prévoir et contrôler les dépenses de : compagnies, hébergeurs, réceptifs, transferts, activités, assurances, frais de réservation, devises, remboursements et échéances fournisseurs
 - ☐ Rapprocher contrat ou commande, service reçu, facture, avoir, responsable, centre de coût et échéance
 - ☐ Faire valider tout écart de quantité, prix, devise, période, qualité ou service avant paiement
 - ☐ Revoir chaque semaine factures, prélèvements, doublons, litiges, remboursements attendus et trésorerie
-

08 Suivre encaissements et abonnements

Chaque semaine

- ☐ Prouver les revenus et coûts selon : dossier vendu, acompte et solde client, paiements fournisseurs, commissions, frais, avoirs, remboursements, change et marge dossier
 - ☐ Rapprocher contrats ou dossiers, services confirmés, factures, encaissements, rejets, avoirs et remboursements
 - ☐ Relancer un impayé avec montant, échéance, pièces, historique et solution prévue au contrat
 - ☐ Contrôler chaque semaine sommes attendues, reçues, rejetées, remboursées, contestées et non affectées
-

09 Organiser l'accueil et les remplacements

Chaque semaine

- ☐ Organiser l'équipe et les relais avec : conseil, vente, billetterie, production, suivi dossier, SAV, astreinte, langues, destinations maîtrisées, fournisseurs et relais identifiés
 - ☐ Construire le planning selon demandes, échéances, pics, ouvertures, compétences et présence minimale
 - ☐ Préparer chaque remplacement avec accès, priorités, dossiers sensibles, incidents, limites et personne à joindre
 - ☐ Faire un point court sur arrivées, départs, réservations, urgences, impayés, pannes et décisions attendues
-

10 Arbitrer et valider l'exploitation sans blocage

Chaque jour

- ☐ Écrire la matrice d'arbitrage avec type d'écart, seuil, mesure immédiate, décideur, délai, solution et preuve attendue
 - ☐ Qualifier immédiatement : indisponibilité fournisseur, changement de prix ou horaire, destination à risque, document voyageur manquant, groupe insuffisant, impayé, annulation ou besoin d'assistance
 - ☐ Sécuriser la personne, la ressource et les informations avant de rechercher une solution commerciale
 - ☐ Revoir chaque jour demandes bloquées, incidents ouverts, décisions attendues, promesses faites et délais dépassés
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir les accès critiques : outil de réservation ou GDS, CRM, portails fournisseurs, dossiers voyageurs, paiements, assurances, contacts d'urgence, messagerie et comptes administrateurs
 - ☐ Attribuer un compte ou moyen d'accès nominatif limité aux dossiers, fonctions, zones et périodes nécessaires
 - ☐ Transmettre une information sensible par un canal autorisé en vérifiant le destinataire
 - ☐ Retirer les droits le jour d'un départ, d'une fin de relation ou d'un changement de rôle
-

12 Sécuriser contrats et obligations d'accueil

Chaque mois

- ☐ Sécuriser le cadre applicable : immatriculation Atout France, garantie financière, RCP spécifique, attestations annuelles, conditions de vente, formulaires, contrats fournisseurs, médiation et preuves d'information
 - ☐ Vérifier avant toute vente ou activation : formulaire précontractuel, caractéristiques du voyage, organisateur et détaillant, prix total, paiement, annulation, assurances, frontières, formalités et exigences particulières acceptées
 - ☐ Versionner conditions, contrats, formulaires, règlements, mentions, procédures et preuves de remise ou d'acceptation
 - ☐ Identifier les données personnelles réellement nécessaires, leurs accès, leur durée de conservation et leur mode de suppression
-