

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Agent rezervări

Domeniul: Turism și alimentație publică

București 1999

Unitatea pilot:

TAROM

Coordonator proiect standard ocupațional:

Liviu Mihai Hăhăianu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Simona Adina Senoș, agent rezervări, TAROM

Vlad - George Zotta, agent rezervări, Agenția TAROM Splai

Referenți de specialitate:

Elisabeta Constantin, agent transport, KLM

Elena Stanciu, agent ticketing, KLM

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: S - 146

© copyright 1999 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Agent rezervări

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Competențe generale la locul de muncă

Arhivarea mesajelor scrise
Crearea și menținerea unui climat de muncă eficient
Dezvoltarea profesională
Organizarea locului de muncă
Organizarea timpului alocat fiecărui client

Competențe specifice

Rezervarea de bilete de călătorie
Stabilirea variantei optime de călătorie pentru client
Tarifarea serviciilor prestate

Comunicare

Comunicarea eficientă cu clientul

Date, informații

Codificarea și decodificarea datelor și informațiilor
Gestiunea informațiilor cu ajutorul calculatorului
Informarea telefonică a clientului
Menținerea schimbului de informații cu alte companii sau compartimente ale companiei

Marketing

Promovarea imaginii companiei
Promovarea serviciilor specifice

Arhivarea mesajelor scrise

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Clasificarea mesajelor primite sau transmise	1.1. Clasificarea mesajelor se face în funcție de conținutul acestora. 1.2. Clasificarea mesajelor se face în funcție de prioritatea lor. 1.3. Clasificarea mesajelor se face în funcție de originea și destinația acestora.
2. Îndosărierea mesajelor primite sau transmise	2.1. Îndosărierea mesajelor se face în funcție de conținutul acestora. 2.2. Îndosărierea mesajelor se face în funcție de originea lor. 2.3. Arhivarea mesajelor se face astfel încât să permită un acces ușor.

Gama de variabile

Conținutul mesajelor se referă la:
noi tarife și condiții tarifare.
schimbări de orare.
schimbări de tipuri de avion.
schimbări de date în rezervări.
Anulări de curse.
SPA.

Originea mesajelor se referă la punctul din care este trimis mesajul.

Destinația mesajelor se referă la punctul în care este transmis mesajul.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:
modele tip de mesaje
metode de clasificare.

La evaluare se va urmări:
clasificarea corectă a mesajelor în funcție de conținut, destinație și prioritate.
gestiunea corectă a mesajelor.
accesibilitatea modului de arhivare.

—

Crearea și menținerea unui climat de muncă eficient

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Comunicarea în cadrul echipei de agenți	1.1. Comunicarea mesajelor se adresează numai celui indicat în a le primi. 1.2. Comunicarea mesajelor se face într-un mod complet.
2. Rezolvarea operativă a situațiilor speciale	2.1. Rezolvarea operativă se face prin determinarea rapidă a disponibilului de agenți. 2.2. Rezolvarea operativă se face prin atribuirea unei sarcini precise agentului disponibil. 2.3. Rezolvarea operativă se face prin preluarea exactă a informațiilor.

Gama de variabile

Situațiile complexe care necesită rezolvarea în cadrul echipei se referă la:
rute complicate.
calcularea construcțiilor tarifare.

Disponibilul de agenți este în funcție de numărul de apeluri telefonice.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:
cunoașterea sistemului informatic.
cunoașterea sistemului de abrevieri și coduri.

La evaluare se va urmări:
abilitatea de a lucra în echipă.
rezistență la stres.
capacitate de comunicare eficientă.
delegarea competențelor în situații complexe.

—

Dezvoltarea profesională

Descrierea unității

Unitatea se referă la activitatea de dezvoltare profesională a agentului în scopul adaptării lui la schimbările sistemului informatic și participarea lui la cursuri de specializare în scopul creșterii calității serviciilor prestate. Unitatea se aplică ocupațiilor de Agent Ticketing și Agent Rezervări Telefonice.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Adaptarea la schimbările sistemului informatic

2. Participarea la cursuri de specializare

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Adaptarea la schimbările sistemului informatic se face rapid

1.2. Noile reguli și informații sunt aplicate corect în activitatea curentă.

2.1. Participarea se face pe baza identificării nevoilor de pregătire profesională.

2.2. Participarea se face cu scopul de a îmbogăți cunoștințele în domeniul propriu de activitate sau în domenii conexe.

Gama de variabile

Domenii conexe:

space- control
rezervări telefonice

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

cunoștințe de autoevaluare profesională

La evaluare se va urmări:

rapiditatea și corectitudinea cu care se adaptează la schimbările sistemului informatic
obiectivitate în autoidentificarea nevoilor de pregătire.

Organizarea locului de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigurarea condițiilor ergonomice de lucru	1.1. Asigurarea condițiilor ergonomice de lucru asigură eficiența activității.
2. Întreținerea aparaturii de lucru	1.2. Asigurarea condițiilor ergonomice de lucru se acoperă toate 2.1. Întreținerea aparaturii de lucru se face permanent. 2.2. Întreținerea aparaturii de lucru se face conform instrucțiunilor furnizorului. 2.3. Întreținerea aparaturii de lucru se face cu scopul de a se asigura condiții optime de lucru.

Gama de variabile

Aparatura de lucru se referă la:
computer.
aparat telefonic.

Condițiile ergonomice de lucru se referă la:
lumină.
poziție.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:
operarea cu aparatura din dotare.
întreținerea aparaturii din dotare.

La evaluare se va urmări:
întreținerea corectă a aparaturii din dotare, conform instrucțiunilor furnizorului.
asigurarea în timp util a condițiilor ergonomice de lucru.

—

Organizarea timpului alocat fiecărui client

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Gestionarea apelurilor telefonice	1.1. Primul intrat pe fir este primul servit. 1.2. În cadrul gestionării apelurilor telefonice provincia are cea mai mare prioritate. 1.3. Aparatura din dotare este folosită în mod eficient.
2. Gestionarea timpului afectat unei convorbiri	2.1. Gestionarea timpului afectat unei convorbiri se face în funcție de numărul de apeluri telefonice în stand - by. 2.2. Gestionarea timpului afectat unei convorbiri se face în funcție de tipul de client. 2.3. Gestionarea timpului afectat unei convorbiri se face în funcție de folosirea unei limbi de circulație internațională de către client. 2.4. Gestionarea timpului afectat unei convorbiri se face în funcție de complexitatea situației concrete a clientului.

Gama de variabile

Aparatura utilizată este;

centrală telefonică care permite administrarea apelurilor telefonice și aparate telefonice tip secretară.

Numărul apelurilor telefonice variază în:

perioadele de sezonality cu număr mare de solicitări vara și de sărbători și număr mic toamna și iarna.

Tipuri de client :

tânăr.

bătrân.

de sex masculin.

de sex feminin.

ocazional.

fidelizat.

român.

străin.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

cunoașterea aparaturii folosite.

cunoașterea unei limbi de circulație internațională.

La evaluare se urmărește:

utilizarea eficientă a aparaturii din dotare.

capacitatea de organizare a unei convorbiri telefonice în funcție de tipul de client și complexitatea situației acestuia.

gestionarea eficientă a timpului alocat fiecărei convorbiri în funcție de numărul de apeluri în stand- by.

Rezervarea de bilete de călătorie

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Verificarea situației curselor și a disponibilului de locuri	1.1. Verificarea se face folosind mijloacele din dotare. 1.2. Verificarea se face cu exactitate. 1.3. Verificarea se face cu operativitate.
2. Efectuarea schimbărilor de date în rezervări	2.1. Schimbarea de date se face în conformitate cu cerințele pasagerului. 2.2. Schimbările de date se fac cu respectarea condițiilor tarifare. 2.3. Schimbările de date se fac cu operativitate.
3. Efectuarea rezervării	3.1. Rezervarea se efectuează conform cerințelor pasagerului. 3.2. Rezervarea se efectuează cu operativitate. 3.3. Rezervarea se efectuează respectând formatul tip.

Gama de variabile

Solicitările pasagerului de schimbări de date în rezervări se referă la:
schimbări de rută.
schimbări de tarif.
schimbarea punctului de contact.
schimbarea timpului limită de cumpărare a biletului.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:
operare cu sistemul informatic.
limbajul aviatic de abrevieri și coduri.

La evaluare se va urmări:
efectuarea rapidă de rezervări.
corectitudinea și operativitatea efectuării schimbărilor de date în rezervări.

—

Stabilirea variantei optime de călătorie pentru client

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizarea informațiilor primite de la client	1.1. Analizarea solicitărilor clientului se face în timp minim. 1.2. Solicitățile clientului se clasifică pe domenii specifice.
2. Stabilirea variantelor de călătorie alternative	2.1. Variantele de călătorie se caută în funcție de cerințele pasagerului. 2.2. Variantele de călătorie urmăresc găsirea celui mai rapid mod de a ajunge la destinație. 2.3. Varianta de călătorie stabilită corespunde celui mai mic tarif, indiferent de compania transportatoare. 2.4. Căutarea variantelor se face în cel mai scurt timp posibil, folosind sisteme informatice specifice și codurile aviatice corespunzătoare. 2.5. Căutarea variantelor se face în funcție de contractele interline ale companiei transportatoare. 2.6. Stabilirea variantelor posibile are în vedere și disponibilul de locuri pe o anumită cursă.
3. Definitivarea variantei de călătorie optime	3.1. Definitivarea variantei optime se face în funcție de opțiunile pasagerului. 3.2. Definitivarea variantei optime se face prin prezentarea avantajelor și dezavantajelor fiecărei variante. 3.3. Prezentarea și analizarea avantajelor și a dezavantajelor se face într-un mod corect. 3.4. Definitivarea variantei optime se face prin prezentarea tuturor variantelor alternative de călătorie.

Gama de variabile

Avantajele și dezavantajele se referă la:

rută

ore și zile de călătorie.

sumă.

vârstă.

transportator.

condiții de tranzit.

Se folosește sistemul informațional Gabriel.

Se folosește sistemul de coduri și abrevieri din aviație.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

operare cu sistemul informatic.

Geografie.

sistemul de coduri și abrevieri aviatice.

La evaluare se va urmări:

stabilirea variantelor de călătorie în timp minim, în funcție de cerințele pasagerului.

stabilirea variantelor de călătorie în funcție de contractele interline ale companiei transportatoare și numărul de locuri disponibile pe o anumită cursă.

definitivarea variantei optime de călătorie din punct de vedere al pasagerului.

corectitudine în prezentarea avantajelor și dezavantajelor fiecărei variante.

—

Tarifarea serviciilor prestate

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizarea și stabilirea condițiilor tarifare	1.1. Condițiile tarifare se analizează în funcție de cazul concret al clientului . 1.2. Condițiile tarifare aplicabile în cazul concret sunt stabilite prin analizarea corectă a sistemului general de tarifare.
2. . Calcularea tarifului	2.1. Tariful calculat reprezintă minimumul posibil în condițiile respectării cerințelor clientului 2.2. Tariful se calculează cu operativitate . 2.3. Tariful se calculează în funcție de politica comercială a companiei. 2.4. Tariful se calculează corect având în vedere toate componentele tarifate.

Gama de variabile

Tarifele sunt în funcție de sezon:

- L (low)- scăzute- perioada 01nov- 11dec și 25dec- 31mar
- K(peak)- medii- perioada 01apr- 12jun , 15sep- 31oct și 12dec- 31mar
- H(high)- ridicate- perioada 13jun- 14sep

Tarifele sunt:

- tarife speciale.
- tarife normale(publicate)
- tarife nepublicate.

Tarifele sunt în funcție de natura rutei de călătorie:

- One Way
- Round Trip
- Circle Trip

Tarifarea se face manual folosind APT- ul(manual de tarifare) sau automat, folosind computerul .

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- tarifarea serviciilor companiilor aeriene
- reguli de aplicare a tarifelor
- condiții tarifare
- calcul tarifar.

La evaluare se va urmări:

capacitatea de analizare și de stabilire a condițiilor de tarifare pentru serviciile solicitate
stabilirea corectă a tarifelor pentru o situație dată.

—

Comunicarea eficientă cu clientul

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea tipului de client	1.1. Stabilirea tipului de client se face în funcție de modul în care acesta se adresează agentului de rezervări telefonice. 1.2. Stabilirea tipului de client se face corect pentru a se putea face față situației. 1.3. Stabilirea tipului de client se face în timp util.
2. Abordarea diferențiată a clienților	2.1. Abordarea diferențiată se face prin aplicarea unei strategii conversaționale adaptată cazului concret. 2.2. Abordarea diferențiată stabilește puntea de legatura dintre agent și client cu scopul de a se rezolva cerințele pasagerului cu maximă operativitate.

Gama de variabile

Tipurile de clienți se referă la:
clienți nervoși sau calmi.
clienți care au mai călătorit cu avionul sau nu.
clienți cu un nivel educațional scăzut sau crescut.

Felul în care se adresează clientul se referă la:
ton.
mod de exprimare.

Strategia conversațională se referă la:
metode de comunicare.
metode de planificare a unei conversații telefonice.
metode de manipulare verbală

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:
psihologia clienților.
metode de comunicare, planificare a conversației, manipulare verbală.

La evaluare se va urmări:
abilitatea de a comunica corect și liber.
pronunție corectă.
capacitatea de a stabili tipul de client în timp minim.
adaptarea strategiei conversaționale la tipul de client.

—

Codificarea și decodificarea datelor și informațiilor

Descrierea unității

Unitatea se referă la codificarea și decodificarea datelor și informațiilor utilizându-se coduri aviatice, explicându-se și criteriile în funcție de care se desfășoară această activitate, precum și gama de variabile care influențează activitatea de codificare și decodificare.

Unitatea se aplică ocupațiilor de agent de ticketing și de agent rezervări telefonice.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Obținerea termenilor pentru codificări și decodificări	1.1. . Termenii se obțin în funcție de cerințele sistemului informatic . 1.2. Termenii se grupează pe domenii specifice . 1.3. Termenii sunt traduși în limba engleza conform cerintelor sistemului informatic.
2. Codificarea și decodificarea datelor și informațiilor	2.1. . Codurile folosite corespund sistemului de abrevieri aviatice . 2.2. . Codificarea și decodificarea sunt realizate utilizând echipamentele speciale. 2.3. Datele și informațiile sunt codificate corect.

Gama de variabile

Sistemele de operare sunt:

GABRIEL
AMADEUS

Domenii specifice pentru codificare sunt din:

aviație
închirieri de mașini
închirierii de camere de hotel
transportul feroviar etc.

Echipamentul utilizat pentru codificare / decodificare este : computerul, manualul de coduri I.A.T.A.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la codificare și decodificare în domeniu.

La evaluare se va urmări:

- aplicarea corectă a sistemului de coduri aviatice
- folosirea eficientă a echipamentului de codificare.
- codificarea / decodificarea corectă a datelor și informațiilor

—

Gestiunea informațiilor cu ajutorul calculatorului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Introducerea și validarea datelor	1.1. Introducerea datelor se face într-un mod exact și complet. 1.2. Introducerea datelor se face în limba engleză. 1.3. Introducerea și validarea datelor se face folosind sistemul tip. 1.4. În cadrul introducerii și validării datelor se urmărește corectitudinea sintaxei input - urilor.
2. Transmiterea și primirea mesajelor prin rețeaua de calculatoare	2.1. Transmiterea și primirea mesajelor se face cu respectarea modelului tip și a limbajului aviatic în funcție de fiecare mesaj în parte. 2.2. Mesajele transmise sau primite conțin toate informațiile de care cealalta parte are nevoie, exprimate în scris, în mod logic și exact.

Gama de variabile

Sistemul informatic folosit este Gabriel cu subunitățile lui:
sistemul de rezervări de bilete de avion.
sistemul de tarife.
sistemul de rezervări și tarife de camere de hotel Sahara.
Timatic.

Datele cu care se operează sunt:
punct de origine, punct de destinație, puncte de conexiune, zile și ore de călătorie, numele pasagerului, punct de contact, vârstă, timpul limită de cumpărare a biletului, servicii speciale, cetățenie, număr de bilet, condiții tarifare.

Mesajele se referă la:
noi tarife și condiții tarifare, anulări de curse, schimbări de orare, schimbări de tipuri de avion, SPA, schimbări de date din bilete, penalizări, upgrade - uri tarifare.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:
sistemul de rezervări de bilete de avion.
sistemul de tarife.
sistemului de rezervări și tarife de camere la hotel Sahara.
Timatic.
tipologia mesajelor și modalitatea de transmitere.
sistemul aviatic de coduri și abrevieri.
Geografie.

La evaluare se urmărește:
operarea corectă cu sistemul informatic.
operarea corectă cu aparatura pentru transmitere și primire de mesaje.
respectarea modelului tip și a limbajului aviatic în funcție de tipul mesajului.

Informarea telefonică a clientului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Obținerea informațiilor utile de la client	1.1. Obținerea informațiilor utile se face prin dirijarea clientului cu ajutorul întrebărilor. 1.2. Dirijarea clientului cu ajutorul întrebărilor urmărește furnizarea în timp minim de către acesta a informațiilor utile. 1.3. Dirijarea clientului pentru obținerea informațiilor se face în funcție de solicitările acestuia.
2. Oferirea informațiilor solicitate de client	2.1. Oferirea informațiilor se face în concordanță cu cerințele clientului. 2.2. Informațiile se oferă folosind un limbaj accesibil pentru client. 2.3. Oferirea informațiilor se face în mod corect și complet.

Gama de variabile

Informațiile culese referă la:

zile și ore de călătorie, punct de origine și punct de destinație, puncte de conexiune, numele pasagerului, punct de contact, vârstă, timpul limită de cumpărare a biletului, servicii speciale, cetățenie, număr de bilet.

Informațiile oferite se referă la:

- disponibilul de locuri pe o anumită cursă, tarife, ora decolării și ora aterizării.

Aparatura utilizată este o centrală telefonică care să permită administrarea apelurilor telefonice și aparate telefonice tip secretară.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

aparatura folosită.

o limba de circulație internațională.

gama de servicii oferite de companie.

La evaluare se urmărește:

utilizarea eficientă a aparaturii din dotare.

capacitatea de organizare a convorbirii telefonice.

capacitatea de informare corectă și rapidă.

—

Menținerea schimbului de informații cu alte companii sau compartimente ale companiei

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea compartimentelor sau companiilor furnizoare sau primitoare de informații	1.1. Identificarea se face în funcție de informațiile furnizate sau primite. 1.2. Identificarea se face în timp util.
2. Obținerea sau furnizarea de	2.1. Furnizarea de informații se face cu promptitudine. 2.2. Obținerea și furnizarea de informații se face utilizând limbajul aviatic tip. 2.3. Informațiile furnizate / obținute sunt corecte.

Gama de variabile

În cadrul obținerii sau furnizării de informații limba utilizată poate fi limba română sau o limba de circulație internațională.

Informațiile se pot referi la:
noi tarife și condiții tarifare.
schimbări de orare.
anulări de curse.
SPA.
schimbări de tipuri de avion.
schimbări de date în bilete.
penalizări.
upgrade - uri tarifare.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:
compartimentele companiei și alte companii.
metode tip de obținere și furnizare de informații.
operare corectă cu aparatura din dotare și cu sistemul informatic.

La evaluare se va urmări:
cunoașterea corectă a compartimentelor și a companiilor.
cunoașterea și aplicarea corectă a metodelor tip de obținere și furnizare de informații.
utilizarea corectă a limbajului aviatic.
corectitudinea informațiilor furnizate.

—

Promovarea imaginii companiei

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Prezentarea companiei	<p>1.1. Prezentarea imaginii companiei se face în conformitate cu politica de Marketing a companiei</p> <p>1.2. . Prezentarea companiei se face obiectiv, cu accentuarea oportunităților, insistându-se pe elementele prin care compania se diferențiază de celelalte firme transportatoare.</p> <p>1.3. Atmosfera propice receptării eficiente a prezentării companiei este creată și menținută prin utilizarea unui mod de adresare politicos și persuasiv.</p>
2. Alegerea canalelor de promovare	<p>1.4. Prezentarea companiei se face având o tinută fizică și morală</p> <p>2.1 Canalele de promovare sunt alese în funcție de politica de Marketing a companiei.</p> <p>2.2. Canalele de promovare sunt alese în funcție de tipul clientului.</p> <p>2.3. Canalele de promovare sunt alese adecvat situațiilor speciale.</p>

Gama de variabile

Tipuri de client:

- oameni de afaceri
- grupuri organizate de excursioniști
- grupuri de suporteri sportivi, etc.

Situații speciale:

- perioade de concediu
- manifestări sportive în străinătate
- manifestări culturale sau politice în străinătate, etc.

Oportunitățile oferite de companie:

- rutele directe pe care numai compania le oferă
- prețuri mici în raport cu concurența
- calitatea serviciilor oferite

Canalele de promovare:

- mass- media
- pliante
- prezentări directe
- afișaj în cadrul companiei.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare pentru activitatea de promovare a imaginii companiei se referă la:

- cunoașterea politicii de Marketing a companiei
- cunoașterea oportunităților
- cunoașterea canalelor de promovare
- cunoașterea cel puțin a unei limbi de circulație internațională (obligatorie limba engleză).

La evaluare se va urmări:

- ținută fizică și morală
- abilitatea de a prezenta produsele companiei
- capacitatea de a vorbi fluent o limbă străină
- alegerea canalelor de promovare adecvate tipurilor de clienți și scopurilor companiei în situații speciale.

—

Promovarea serviciilor specifice

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Prezentarea serviciilor specifice oferite	1.1. Prezentarea serviciilor oferite se face accentuând oportunitățile oferite de companie 1.2. Informarea clientului asupra serviciilor oferite se face într-un mod complet și cu exactitate 1.3. Prezentarea se face cu obiectivitate 1.4. Prezentarea serviciilor se face, după caz, în limba română sau într-o limbă de circulație internațională.

Gama de variabile

Servicii specifice:
rezervări telefonice, tarifări, schimbări de date prin telefon.
informații asupra agențiilor și serviciilor companiei.
Limbile străine sunt engleză și franceză.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:
serviciile oferite de companie.
cel puțin o limbă străină.

La evaluare se urmărește:
capacitatea de informare corectă și completă a clientului.
capacitatea de a vorbi fluent o limbă străină.

—