

# Responsable support, un facilitateur de business

Dans une compagnie aérienne, une agence de voyages en ligne ou une plate-forme de réservation, si vous avez des questions ou si vous êtes en difficulté, à qui vous adresser ? Le responsable support est là pour vous aider.



© Fotolia

## **i** L'avis du professeur

© Mathieu Perroud / ESCAET



**CONSTANCE HUCKENDUBLER,**  
COORDINATRICE DE LA  
FORMATION BACHELOR, ESCAET

*Les métiers du support sont très prisés par des profils ayant un fort sens du relationnel et du service mais également un attrait pour la technologie loisirs (plates-formes multi-TO, ERP tourisme...) et affaires (SBT, solutions T&E...). Ce type de poste nécessite d'être à l'aise avec les nouveaux moyens de communication : tchat, réseaux sociaux dès lors que Facebook, Twitter sont aujourd'hui les espaces de gestion des demandes et réclamations clients. C'est un métier qui a énormément évolué avec l'explosion de ces nouveaux moyens de communication qui l'a dynamisé et lui a donné une nouvelle dimension. C'est ainsi qu'il a également des fonctions d'analyste afin de gérer le suivi des indicateurs de pilotage de son équipe et d'optimiser la qualité de service. Le responsable support est en relation avec les différents acteurs de l'industrie et les différents services de l'entreprise. En interne, il est en lien avec les équipes de recherche et développement, techniques, etc., afin d'avoir toujours une connaissance optimale des produits. Dans une industrie où la technologie est omniprésente, leur rôle est d'autant plus important que le côté humain n'est pas à négliger : pour finaliser un achat, conseiller, gérer les litiges...*

**S**ouvent à la tête d'une équipe de conseillers, d'un *helpdesk*, d'un service après-vente, le responsable support est en contact quotidien avec les clients. Qu'il soit chez un acteur loisirs, affaires, offline, online en BtoB, BtoC, CtoC, c'est le garant de la qualité de service et donc de la réputation de l'entreprise. En BtoB, il sera l'interlocuteur des agences et des tour-opérateurs au sein des éditeurs de plates-formes multi-TO, d'ERP spécialisés tourisme, de tous les outils qui vont servir au fonctionnement de l'entreprise : réservation et distribution (GDS, sites BtoB), outils de production, de facturation... En BtoC, au sein d'une agence en ligne, il va aider lors de la réservation et du paiement, voire favoriser la vente additionnelle en finalisant les dossiers des voyageurs. En contact direct avec le client, un de ses objectifs peut en effet aussi être d'augmenter le panier d'achat dans des logiques de web-to-store. Il va avoir un rôle d'informations sur les horaires/annulations chez les transporteurs, les produits chez les hébergeurs mais aussi les agences lorsqu'un client s'interroge sur la prestation avant de concrétiser son achat par exemple. La croissance des nouveaux modèles de distribution dans l'industrie - plates-formes de location entre particuliers (CtoC), plates-formes collaboratives... - renforce l'importance de ces métiers qui sont au cœur du fonctionnement de ces jeunes entreprises. Ainsi chez un acteur de la distribution CtoC spécialisée dans la location de logements entre particuliers, il va résoudre les litiges entre loueurs et locataires, aider

**i L'avis d'un ancien élève****MARION TRUFFAUT,**  
**SUPPORT ONLINE**  
**CHEZ SELECTOUR AFAT**

*En tant que support technique outils online au siège du réseau Selectour Afat, je travaille en relation directe avec les agences du réseau. Les*

*missions pour ce poste sont diverses : en cas de dysfonctionnement des outils et suivi, accompagnement des agences pour leurs démonstrations clients, formation des agences pour effectuer le « support niveau 1 » auprès de leurs clients ainsi que les paramétrages sur le module d'administration des outils online référencés. Être support technique outils online consiste également à aider les agences lors d'implémentation de nouveaux clients. Ce poste demande ainsi une connaissance et un goût prononcé pour les outils, une compréhension des besoins des entreprises clientes et globalement d'avoir une visibilité sur les acteurs qui compose l'industrie du voyage d'affaires. Rigueur, réactivité et patience sont les qualités premières pour ce poste. Disposer d'un sens du relationnel est également très important.*

à la recherche de logements... Dans le voyage d'affaires, sa place est essentielle sur l'utilisation des outils technologiques tels que les SBT (Self Booking Tools). Dans un premier temps, le service support va assister les voyageurs dans l'utilisation des outils de réservation. À un niveau supérieur, il va intervenir sur des problématiques plus complexes et sera « l'expert de la résolution de bugs ». Cette gestion de la relation client, autrefois gérée uniquement par e-mail et par téléphone, est d'aujourd'hui multicanal : Twitter, Facebook, plate-forme collaborative de communication, tchat... Les fonctions de support sont aussi omniprésentes dans d'autres métiers tels que l'agent de voyages, qui ne fait pas uniquement que gérer les réservations puisqu'il conseille, assiste le client dans l'utilisation des outils.

**Les atouts pour réussir****#1 L'EXPERTISE SECTEUR**

*Connaissance du marché, compréhension des typologies de relations entre les différents acteurs ainsi que des catalogues de produits et services. Maîtrise de la spécificité de l'acteur et de ses clients.*

**#2 L'EXPERTISE TECHNIQUE**

*Maîtrise des solutions technologiques spécifiques au tourisme (SBT, GDS, plate-forme multi-TO), des outils de relations clients et des outils bureautiques.*

**#3 LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

*Compréhension des besoins clients afin d'assurer la mission. Neutralité et objectivité dans les relations entre les différents partenaires, prestataires... Maîtrise de la gestion de projet et des outils technologiques.*

**#4 LES QUALITÉS PERSONNELLES**

*Bon relationnel, pédagogie, flexibilité, curiosité, sens de l'écoute.*

**→ L'essentiel de cette formation...**

**Cursus :** Bac + 3 à Bac + 5, soit en cursus généraliste commercial soit Bachelors ou MBA Spécialisé International Travel Management à l'ESCAET (spécifique au tourisme et aux voyages).

**Salaires :** Variables en fonction de l'entreprise et du poste en moyenne 29K€ annuel en début de carrière (fixe+variable). Évolution rapide car les postes permettent d'acquérir une large expérience.

**Opportunités :** Variables là aussi en fonction de l'entreprise et du domaine d'expertise mais on retrouve souvent le terme de responsable support, chargé relation clients, service clients, service qualité...

**à consulter**

Retrouvez toutes les informations sur la formation sur : [www.escaet.fr](http://www.escaet.fr)

