

Approbation

	a	m	j
<i>Marie Carrière</i> Marie Carrière	05	12	31
<i>Michel Lefebvre</i> Michel Lefebvre	05	12	31

No dossier : 8

Titre d'emploi : Agent de réservations  
Agente de réservations

Groupe : A

NATURE DU TRAVAIL

Effectuer des tâches de bureau telles que: vérification, organisation, réservation, communication, enregistrement et classement de documents, relatives au transport aérien, en tenant compte des besoins des clients et de l'utilisation optimale des avions appartenant à l'entreprise.

TÂCHES TYPES

1. Recevoir et valider les demandes, les analyser, prioriser et procéder aux réservations.
2. Traiter ou faire traiter les demandes de services et de renseignements, les plaintes et les réclamations des clients.
3. Communiquer avec le personnel des aéroports, les répartiteurs de l'exploitant et les utilisateurs concernant l'information générale sur les réservations, les modifications et l'utilisation optimale des appareils.
4. Émettre la confirmation de réservation et dresser la liste des passagers en respectant des échéanciers quotidiens.
5. Comparer et analyser les données de trafic et les listes de passagers afin de respecter les lois régissant le transport aérien et d'assurer une facturation adéquate.
6. Mettre à jour la liste des employés ayant un horaire particulier.

Les tâches mentionnées reflètent les éléments caractéristiques de l'emploi identifié et ne doivent pas être considérées comme une énumération exhaustive de toutes les exigences occupationnelles inhérentes.

FACTEUR	Connaissances	Apprentissage	Mise à jour des connaissances	Coordination & dextérité	Autonomie	Communication	Conséquence des décisions & des actions	Effort sensoriel	Effort physique	Complexité	Conditions de travail	Total	Classe
DEGRÉ	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	184	3
POINTAGE	30	9	5	8	28	7	30	12	15	28	12	184	3

Émis par la Direction Conditions et relations du travail

Date officielle : 2005 / 12 / 31  
A M J