

# Power**SHIFT**

Profils de carrière dans  
l'industrie du tourisme  
et de l'hôtellerie

Ventes et  
prospection



Canada

Alberta

## Ventes et prospection

### Compétences transférables du tourisme et de l'hôtellerie à l'électricité

Compétences techniques	Compétences non techniques	Compétences Fondamentales
Ventes et Marketing	Excellence en prestation de services	Tous
	Professionalisme	
	Communication	
	Conformité	
	Sécurité	
	Compétence numérique	

### Exemples de professions du tourisme dans ce domaine fonctionnel

Agent de ventes (réservations)	Directeur des ventes	Directeur des ventes et du marketing
Directeur général de l'hôtel	Gestionnaire de voyages	

## Exemples de professions du tourisme dans ce domaine fonctionnel

### Agent de ventes (réservations) (Niveau de la première ligne)

Compétences techniques	Compétences non techniques
<b>VENTES ET MARKETING</b>  <b>Mener des activités de ventes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recommander des produits et des services à la clientèle</li> <li>Conclure des ventes</li> </ul>	<b>EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES</b>  <b>Viser l'excellence du service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Répondre aux besoins de la clientèle</li> </ul> <b>Traiter les situations difficiles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les préoccupations et les plaintes</li> </ul>
	<b>PROFESSIONNALISME</b>  <b>Faire preuve de professionnalisme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Projeter une image professionnelle</li> <li>Adopter une attitude positive</li> </ul> <b>Collaborer avec les autres</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Développer un réseau professionnel</li> <li>Régler des conflits</li> </ul> <b>Faire preuve d'habiletés personnelles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire preuve d'initiative</li> </ul>
	<b>COMMUNICATION</b>  <b>Communiquer efficacement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en application les principes de la communication interculturelle</li> </ul>
	<b>CONFORMITÉ</b>  <b>Respecter les lois, les politiques et les procédures</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les lois et règlements</li> </ul>
	<b>SÉCURITÉ</b>  <b>Maintenir des mesures de sécurité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Signaler les activités suspectes</li> </ul>
	<b>COMPÉTENCE NUMÉRIQUE</b>  <b>Utiliser des applications numériques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Saisir et extraire des données</li> <li>Effectuer des recherches en ligne</li> <li>Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs</li> </ul>

## Directeur des ventes (Niveau de gestion)

### Compétences techniques

#### VENTES ET MARKETING

##### Gérer le développement des produits et services

- Mener des recherches sur les produits, les services et les marchés

##### Élaborer des stratégies de ventes et de marketing

- Mettre au point un plan intégré de ventes et de marketing
- Déterminer des canaux de ventes
- Évaluer l'efficacité du plan de ventes et de marketing

##### Mener des activités de ventes

- Effectuer des activités de démarchage commercial
- Établir des relations avec la clientèle
- Recommander des produits et des services à la clientèle
- Conclure des ventes
- Assurer le suivi des ventes

##### Mener des activités de marketing

- Mener des activités de marketing direct
- Mener des activités promotionnelles

### Compétences non techniques

#### EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES

##### Viser l'excellence du service

- Répondre aux besoins de la clientèle

##### Traiter les situations difficiles

- Traiter les préoccupations et les plaintes

#### PROFESSIONNALISME

##### Faire preuve de professionnalisme

- Projeter une image professionnelle
- Adopter une attitude positive

##### Collaborer avec les autres

- Développer un réseau professionnel
- Régler des conflits

##### Faire preuve d'habiletés personnelles

- Faire preuve d'initiative

#### COMMUNICATION

##### Communiquer efficacement

- Mettre en application les principes de la communication interculturelle

#### CONFORMITÉ

##### Respecter les lois, les politiques et les procédures

- Respecter les lois et règlements

#### SÉCURITÉ

##### Maintenir des mesures de sécurité

- Signaler les activités suspectes

#### DÉVELOPPEMENT DURABLE

##### Optimiser les avantages pour la communauté

- Soutenir les droits de la personne et les droits du travail

#### COMPÉTENCE NUMÉRIQUE

##### Utiliser des applications numériques

- Saisir et extraire des données
- Effectuer des recherches en ligne
- Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs

## Directeur des ventes et du marketing (Niveau de gestion)

### Compétences techniques

#### VENTES ET MARKETING

##### Gérer le développement des produits et services

- Bâtir une culture de l'innovation
- Mener des recherches sur les produits, les services et les marchés
- Établir un modèle tarifaire

##### Élaborer des stratégies de ventes et de marketing

- Mener des analyses de situation
- Mettre au point un plan intégré de ventes et de marketing
- Développer la marque
- Déterminer des canaux de ventes
- Élaborer une stratégie numérique
- Évaluer l'efficacité du plan de ventes et de marketing

##### Superviser les activités de ventes et de marketing

- Superviser les activités de ventes et de marketing

##### Mener des activités de ventes

- Effectuer des activités de démarchage commercial
- Établir des relations avec la clientèle
- Recommander des produits et des services à la clientèle
- Conclure des ventes
- Assurer le suivi des ventes

##### Mener des activités de marketing

- Mener des activités de marketing direct
- Acheter de la publicité dans les médias
- Créer du contenu publicitaire
- Créer du matériel promotionnel
- Mener des activités de cybermarketing
- Gérer la présence en ligne
- Gérer les évaluations en ligne
- Mener des activités promotionnelles

### Compétences non techniques

#### EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES

##### Promouvoir une culture de l'excellence du service

- Créer une culture de l'excellence du service
- Évaluer la satisfaction de la clientèle
- Faire un suivi de la rétroaction de la clientèle

##### Viser l'excellence du service

- Répondre aux besoins de la clientèle

##### Traiter les situations difficiles

- Traiter les préoccupations et les plaintes

#### PROFESSIONNALISME

##### Faire preuve de professionnalisme

- Projeter une image professionnelle
- Adopter une attitude positive

##### Collaborer avec les autres

- Développer un réseau professionnel
- Régler des conflits

##### Faire preuve d'habiletés personnelles

- Faire preuve d'initiative

#### COMMUNICATION

##### Communiquer efficacement

- Mettre en application les principes de la communication interculturelle

#### CONFORMITÉ

##### Promouvoir la conformité

- Promouvoir la conformité aux politiques et procédures

##### Respecter les lois, les politiques et les procédures

- Respecter les lois et règlements

#### SANTÉ ET SÉCURITÉ

##### Créer un milieu sécuritaire

- Évaluer les dangers potentiels
- Protéger la sécurité des employés

Compétences techniques	Compétences non techniques
<b>FINANCES</b>	<b>DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>
<b>Gérer les finances</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Produire des rapports financiers</li></ul>	<b>Optimiser les avantages pour la communauté</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soutenir les droits de la personne et les droits du travail</li></ul>
<b>GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>COMPÉTENCE NUMÉRIQUE</b>
<b>Gérer des employés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se conformer aux obligations d'accommodement prévues dans la législation sur les droits de la personne</li></ul> <b>Gérer d'autres types de travailleurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gérer les employés en télétravail</li></ul> <b>Embaucher des employés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rédiger des offres d'emploi</li><li>• Sélectionner des candidats</li></ul> <b>Assurer le perfectionnement des employés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mener des séances d'orientation, d'accueil et d'intégration</li><li>• Mobiliser les employés</li></ul> <b>Gérer le départ des employés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mener des entrevues de départ</li></ul>	<b>Gérer des procédures liées à la technologie de l'information et des communications</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Générer des rapports</li><li>• Assurer la liaison avec des spécialistes de la technologie de l'information et des communications</li></ul> <b>Utiliser des applications numériques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Saisir et extraire des données</li><li>• Effectuer des recherches en ligne</li><li>• Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs</li></ul>

## Directeur général de l'hôtel (Niveau de gestion)

### Compétences techniques

#### VENTES ET MARKETING

##### Gérer le développement des produits et services

- Bâtir une culture de l'innovation
- Mener des recherches sur les produits, les services et les marchés

##### Élaborer des stratégies de ventes et de marketing

- Mener des analyses de situation
- Mettre au point un plan intégré de ventes et de marketing
- Développer la marque
- Déterminer des canaux de ventes
- Élaborer une stratégie numérique
- Évaluer l'efficacité du plan de ventes et de marketing

##### Superviser les activités de ventes et de marketing

- Superviser les activités de ventes et de marketing

##### Mener des activités de ventes

- Effectuer des activités de démarchage commercial
- Établir des relations avec la clientèle
- Recommander des produits et des services à la clientèle
- Conclure des ventes
- Assurer le suivi des ventes

#### FINANCES

##### Gérer les finances

- Tenir à jour l'information comptable
- Gérer des actifs
- Préparer des prévisions financières

#### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

##### Gérer des employés

- Se conformer aux obligations d'accommodement prévues dans la législation sur les droits de la personne

### Compétences non techniques

#### EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES

##### Promouvoir une culture de l'excellence du service

- Créer une culture de l'excellence du service
- Évaluer la satisfaction de la clientèle
- Faire un suivi de la rétroaction de la clientèle

##### Viser l'excellence du service

- Répondre aux besoins de la clientèle

##### Traiter les situations difficiles

- Traiter les préoccupations et les plaintes

#### PROFESSIONNALISME

##### Faire preuve de professionnalisme

- Projeter une image professionnelle
- Adopter une attitude positive

##### Collaborer avec les autres

- Développer un réseau professionnel
- Régler des conflits

##### Faire preuve d'habiletés personnelles

- Faire preuve d'initiative

#### COMMUNICATION

##### Communiquer efficacement

- Mettre en application les principes de la communication interculturelle

#### CONFORMITÉ

##### Mettre au point des politiques et procédures

- Intégrer la législation aux politiques et procédures

##### Promouvoir la conformité

- Promouvoir la conformité aux politiques et procédures

##### Respecter les lois, les politiques et les procédures

- Respecter les lois et règlements

**Compétences techniques****GESTION DES RESSOURCES HUMAINES****Gérer d'autres types de travailleurs**

- Gérer les employés en télétravail
- Gérer les sous-traitants
- Gérer les étudiants des programmes d'expérience de travail

**Embaucher des employés**

- Rédiger des offres d'emploi
- Sélectionner des candidats

**Assurer le perfectionnement des employés**

- Mener des séances d'orientation, d'accueil et d'intégration
- Mobiliser les employés

**Gérer le départ des employés**

- Mener des entrevues de départ

**Compétences non techniques****SANTÉ ET SÉCURITÉ****Créer un milieu sécuritaire**

- Évaluer les dangers potentiels
- Protéger la sécurité des employés

**SÉCURITÉ****Maintenir des mesures de sécurité**

- Signaler les activités suspectes

**DÉVELOPPEMENT DURABLE****Gérer une entreprise de tourisme durable**

- Promouvoir la construction et l'entretien durables de l'infrastructure

**Optimiser les avantages pour la communauté**

- Soutenir les droits de la personne et les droits du travail

**COMPÉTENCE NUMÉRIQUE****Gérer des procédures liées à la technologie de l'information et des communications**

- Générer des rapports
- Assurer la liaison avec des spécialistes de la technologie de l'information et des communications

**Utiliser des applications numériques**

- Saisir et extraire des données
- Effectuer des recherches en ligne
- Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs



## Gestionnaire de voyages (Niveau de gestion)

### Compétences techniques

#### VENTES ET MARKETING

##### Gérer le développement des produits et services

- Bâtir une culture de l'innovation
- Mener des recherches sur les produits, les services et les marchés
- Établir un modèle tarifaire

##### Élaborer des stratégies de ventes et de marketing

- Mener des analyses de situation
- Mettre au point un plan intégré de ventes et de marketing
- Déterminer des canaux de ventes
- Élaborer une stratégie numérique
- Évaluer l'efficacité du plan de ventes et de marketing

##### Superviser les activités de ventes et de marketing

- Superviser les activités de ventes et de marketing

##### Mener des activités de ventes

- Mener des activités de marketing direct
- Acheter de la publicité dans les médias
- Créer du contenu publicitaire
- Créer du matériel promotionnel
- Mener des activités de cybermarketing
- Gérer la présence en ligne
- Gérer les évaluations en ligne
- Mener des activités promotionnelles

#### FINANCES

##### Gérer les finances

- Tenir à jour l'information comptable
- Préparer des prévisions financières

#### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

##### Gérer des employés

- Se conformer aux obligations d'accommodement prévues dans la législation sur les droits de la personne

### Compétences non techniques

#### EXCELLENCE EN PRESTATION DE SERVICES

##### Promouvoir une culture de l'excellence du service

- Créer une culture de l'excellence du service
- Évaluer la satisfaction de la clientèle
- Faire un suivi de la rétroaction de la clientèle

##### Viser l'excellence du service

- Répondre aux besoins de la clientèle

##### Traiter les situations difficiles

- Traiter les préoccupations et les plaintes

#### PROFESSIONNALISME

##### Faire preuve de professionnalisme

- Projeter une image professionnelle
- Adopter une attitude positive

##### Collaborer avec les autres

- Développer un réseau professionnel
- Régler des conflits

##### Faire preuve d'habiletés personnelles

- Faire preuve d'initiative

#### COMMUNICATION

##### Communiquer efficacement

- Mettre en application les principes de la communication interculturelle

#### CONFORMITÉ

##### Mettre au point des politiques et procédures

- Intégrer la législation aux politiques et procédures

##### Promouvoir la conformité

- Promouvoir la conformité aux politiques et procédures

##### Respecter les lois, les politiques et les procédures

- Respecter les lois et règlements

**Compétences techniques****GESTION DES RESSOURCES HUMAINES****Gérer d'autres types de travailleurs**

- Gérer les employés en télétravail
- Gérer les sous-traitants
- Gérer les étudiants des programmes d'expérience de travail

**Embaucher des employés**

- Rédiger des offres d'emploi
- Sélectionner des candidats

**Assurer le perfectionnement des employés**

- Mener des séances d'orientation, d'accueil et d'intégration
- Mobiliser les employés

**Gérer le départ des employés**

- Mener des entrevues de départ

**Compétences non techniques****SANTÉ ET SÉCURITÉ****Créer un milieu sécuritaire**

- Protéger la sécurité des employés

**DÉVELOPPEMENT DURABLE****Optimiser les avantages pour la communauté**

- Soutenir les droits de la personne et les droits du travail

**COMPÉTENCE NUMÉRIQUE****Gérer des procédures liées à la technologie de l'information et des communications**

- Générer des rapports
- Assurer la liaison avec des spécialistes de la technologie de l'information et des communications

**Utiliser des applications numériques**

- Saisir et extraire des données
- Effectuer des recherches en ligne
- Résoudre des problèmes des applications et des ordinateurs

Si vous avez de l'expérience liée à la vente et à la prospection dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, les professions suivantes du secteur de l'électricité pourraient vous intéresser :

- Spécialiste des ventes d'énergie renouvelable (c.-à-d., acquisition)
- Gestionnaire de comptes clients (c.-à-d., rétention)
- Énergie renouvelable – Directeur des ventes et de la prospection
- Spécialiste de la prospection
- Analyste des tendances du marché