

EMPLEADOS/AS DE AGENCIAS DE VIAJES, RECEPCIONISTAS Y TELEFONISTAS; EMPLEADOS/AS DE VENTANILLA Y AFINES (EXCEPTO TAQUILLEROS/AS)

OPORTUNIDADES Y RETOS

EMPLEOS 2020 EN LA CAE

15.358,5

PERSONAS TRABAJAN EN ESTA OCUPACIÓN

OPORTUNIDADES DE REEMPLAZO

7,41 DE CADA 10 PERSONAS

Deberán ser reemplazadas

ENTRE

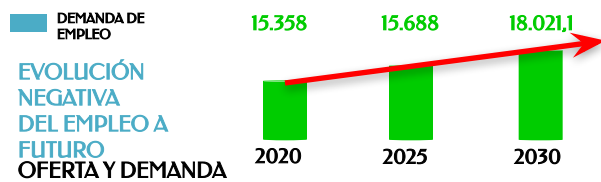
2020 y 2030



COMPETENCIAS CLAVE



EVOLUCIÓN A FUTURO

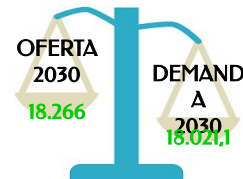


EVOLUCIÓN NEGATIVA DEL EMPLEO A FUTURO OFERTA Y DEMANDA

Se prevé

DESAJUSTE POR SUPERÁVIT

Entre la oferta y demanda de profesionales



RETOS A FUTURO

- DIGITALIZACION Y TIC
- Personalización de producto
- SERVICIOS SOSTENIBLES
- Captar nuevas necesidades clientes
- ENVEJECIMIENTO

TAREAS

- Dan información, organizan itinerarios de viaje, obtienen reservas de viaje en hoteles y organizan tours de grupos.
- Otorgan consejos e información a clientes a través de teléfonos u otros medios de comunicación.
- Registran huéspedes, asignan habitaciones, dan las llaves de las habitaciones, proveen información concerniente a los servicios del hotel.
- Responden a preguntas hechas por clientes, cartas, correos electrónicos y quejas sobre el servicio y políticas de una organización.
- Dan la bienvenida a clientes, huéspedes y responden preguntas, requerimientos y organizan visitas o citas para los mismos.
- Encuestan a personas y registran sus respuestas.



¿QUIÉNES SON?

Los empleados y empleadas de servicio al cliente mantienen un contacto directo con las personas que utilizan sus servicios.

MERCADO LABORAL ACTUAL



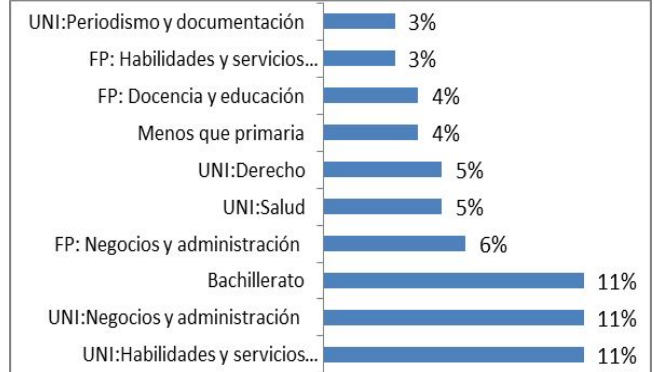
Existen en la CAE 15.358,5 empleos en esta ocupación, el 25% de los mismos ocupados por hombres y un 75% de estos puestos de trabajo ocupados por mujeres.

Se encuentran representados en todas las ramas de actividad pero cerca del 85% de los puestos de trabajo estarían en los sectores de servicios auxiliares, hostelería, actividades recreativas y culturales, actividades financieras y seguros, otras actividades profesionales, comercio; reparación de vehículos, administración pública y defensa, otros servicios, y transporte y almacenamiento.

EMPLEADOS/AS DE AGENCIAS DE VIAJES, RECEPCIONISTAS Y TELEFONISTAS; EMPLEADOS/AS DE VENTANILLA Y AFINES (EXCEPTO TAQUILLEROS/AS)

En cuanto a su distribución por niveles de cualificación, un 16% presenta estudios de Bachiller o menos, un 26% presenta estudios profesionales y el 58% restante presenta estudios universitarios.

Las ramas de conocimiento con mayor peso son, a nivel universitario, habilidades y servicios personales, negocios y administración, salud, derecho, periodismo y documentación.



COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS EN UE 27



COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS EN ESPAÑA



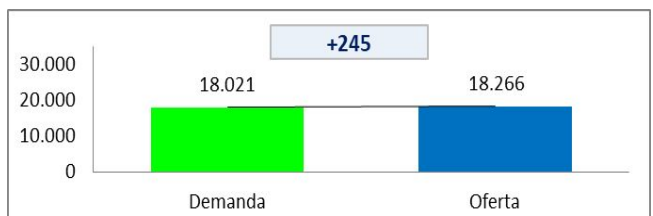
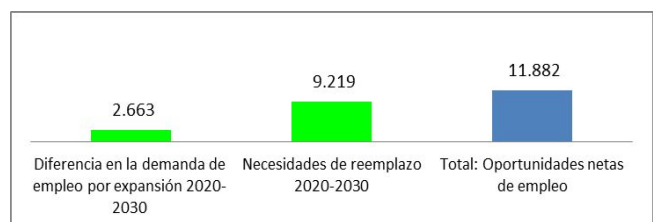
PROYECCIONES DE EMPLEO

PROYECCIONES FUTURELAN

Las proyecciones de FUTURELAN estiman una evolución positiva a 2030 por expansión de la demanda, con un crecimiento respecto al volumen actual de empleo del 17%. A su vez, las necesidades de replazo van a ser muy importantes, con cerca del 74,1% de las personas que trabajan actualmente en estas profesiones que se jubilarán en los próximos años.

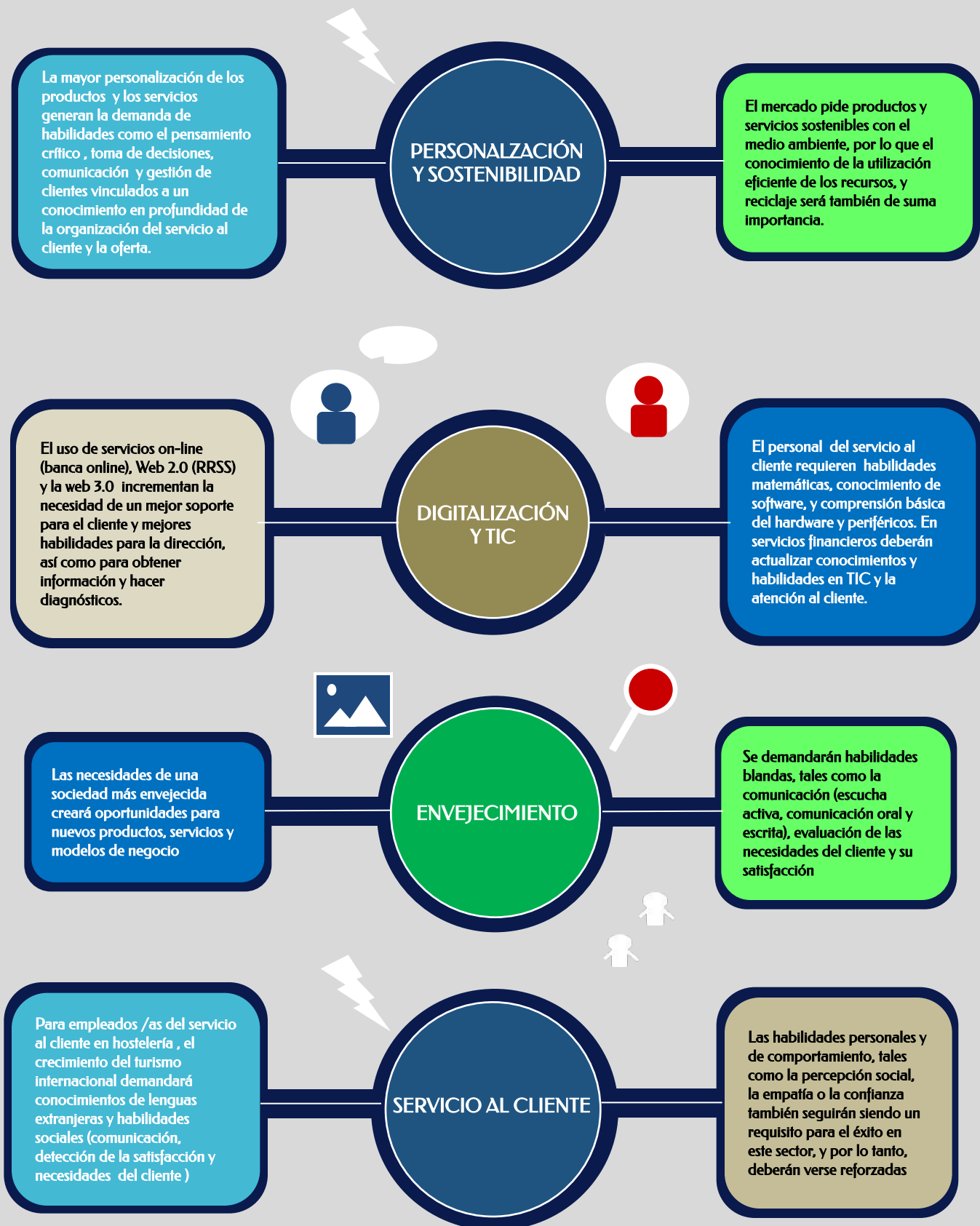
Derivado tanto del crecimiento como de las necesidades de relevo, se estima, que en algo más de una década, se generarán 11.882 oportunidades netas de empleo.

Por otro lado, se estima que la oferta de profesionales en el año 2030 supere la demanda de profesionales con un superávit total en los próximos años de 245 personas trabajadoras cualificadas.



EMPLEADOS/AS DE AGENCIAS DE VIAJES, RECEPCIONISTAS Y TELEFONISTAS; EMPLEADOS/AS DE VENTANILLA Y AFINES (EXCEPTO TAQUILLEROS/AS)

FACTORES DE CAMBIO Y COMPETENCIAS A FUTURO





EMPLEADOS/AS DE AGENCIAS DE VIAJES, RECEPCIONISTAS Y TELEFONISTAS; EMPLEADOS/AS DE VENTANILLA Y AFINES (EXCEPTO TAQUILLEROS/AS)

RESPUESTA A ESTOS DESAFÍOS

Los empleados del servicio al cliente se enfrentarán a diversas presiones en los próximos años y tendrán que actualizar y mejorar sus habilidades, en particular las "habilidades blandas". Los empleados y empleadas del servicio al cliente, (en banca) necesitarán habilidades TIC sólidas. En particular, para los empleados de servicio al cliente que trabajan en el sector del alojamiento y servicios de alimentación, el empleo temporal es incompatible con la oferta de formación de habilidades en particular. Sin embargo, la formación en lenguas extranjeras, competencias informáticas, servicio al cliente en turismo, etc. es fundamental para su desarrollo profesional.

Estas formaciones en habilidades necesitan la colaboración con agentes del mercado de trabajo para permitir una planificación eficaz y asignación de recursos para que se ofrezca formación de calidad. Se puede acceder a esta formación para este grupo profesional a través del [BUSCADOR DE ESPECIALIDADES FORMATIVAS EN LA WEB DE LANBIDE](#).

Otros programas de apoyo a la mejora de las competencias se desarrollan directamente desde las asociaciones profesionales relacionadas:

- [ATRAE- AGENCIAS TURÍSTICAS RECEPTIVAS ASOCIADAS DE EUSKADI](#)
- [ASOCIACIÓN VASCA DE EMPRESAS ORGANIZADORAS PROFESIONALES DE CONGRESOS Y EVENTOS \(OPCE\)](#)

REFERENCIAS Y LINKS DE INTERÉS

[1] World Economic Forum (2016), The Future of Jobs

[2] Bessen, J., (2015), 'Toil and Technology', Finance & Development, March 2015, Vol. 52, No. 1 viewed 01 July 2016

[3] Frey, B C & Osborne, M 2015, Technology at Work. The Future of Innovation and Employment, Oxford Martin School and Citi.

[4] Mc Kinsey Global Institute, May 2013: Disruptive technologies: Advances that will transform life, business, and the global economy

[5] Cómo afectará la robotización a las profesiones administrativas, en

<https://ticnegocios.camaravalencia.com/servicios/tendencias/como-afectara-la-robotizacion-a-las-profesiones-administrativas/>