Ticketing Agent (m./w./d.)

BERUFSBESCHREIBUNG

Ticketing Agents (m./w./d.) sind auf die Organisation und Abwicklung von Ticketverkäufen spezialisiert. Sie arbeiten in allen Branchen, in denen Tickets verkauft werden z. B. bei Fluglinien, Veranstaltungszentren oder Reiseanbietern.

Ticketing Agents (m./w./d.) betreuen den gesamten Ticketverkauf, erstellen Kontingente, Abrechnungen und Besucherstatistiken und koordinieren die Ticketausgabe. Sie arbeiten an der Gestaltung und Umsetzung der Ticket-Verkaufsplattformen mit, sind mit Ticketverkaufsstellen in Kontakt und arbeiten eng mit dem Marketing zusammen.

Im Online-Ticketverkauf arbeiten Ticketing Agents (m./w./d.) auch an der Gestaltung und Verbesserungen des Angebots und der Funktionen der Online-Ticketplattform des eigenen Betriebs mit bzw. wickeln den Ticketverkauf teilweise über externe Online-Ticket-Anbieter ab.

Ausbildung

Für den Beruf Ticketing Agents (m./w./d.) gibt es keine geregelte Ausbildung. Die nötigen speziellen Fertigkeiten und Qualifikationen können durch betriebliche Einschulung erworben werden. Eine kaufmännische Grundausbildung (wirtschaftliche/kaufmännische Schule oder kaufmännische Lehre) sollte jedoch vorhanden sein. Kenntnisse im Marketing sind von Vorteil.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Ticketanzahl, -kontingente und -preise von Reisen bzw. Veranstaltungen planen
- mit Verkaufsleitung und Marketing Verkaufsprognosen abstimmen
- Möglichkeiten und Bedingungen für Storno, Zusatzleistungen, Rabatte und Umbuchungen festlegen
- Veranstaltungen bzw. Reisen in Ticketing-Software anlegen und administrieren
- Ticketverkauf mit Vertriebspartnern und externen Verkaufsstellen koordinieren
- regelmäßig Verkaufsstand und Besucher*innenstatistik auswerten
- gegebenenfalls Kund*innen beraten, Reklamationen, Stornos und Umbuchungen abwickeln
- gegebenenfalls verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen oder Überbuchungsgrad festlegen, Wartelisten anlegen
- Mitarbeiter*innen an der Tages- bzw. Abendkassa oder Ticketschaltern einweisen und VIP-Tickets administrieren
- Ticketmenge abrechnen und finale Besucher*innenstatistik erstellen

Anforderungen

- gutes Sehvermögen (viel Lesen bzw. Arbeiten am Computer)
- Unempfindlichkeit gegenüber künstlicher Beleuchtung

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- kaufmännisches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen

- Führungsfähigkeit (Leadership)
- interkulturelle Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verkaufstalent

- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Konzentrationsfähigkeit

- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Planungsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft