

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 5212**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))

TP : Titre professionnel Conseiller(ère) en séjours et voyages

Nouvel intitulé : Conseiller vendeur en voyages

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) Modalités d'élaboration de références : Commission professionnelle consultative " Tourisme, loisirs, hôtellerie, restauration".	Le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi, Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP)

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334w Accueil, hôtellerie, tourisme (commercialisation)

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages informe, conseille, vend, y compris en anglais, des forfaits ou des prestations de tourisme sur catalogue ou assemblées à la demande, en réponse à une clientèle française ou étrangère, individuelle ou en groupe, selon les objectifs commerciaux de l'entité.

Il (elle) assure le suivi administratif des dossiers de la vente à la facturation et à l'après-vente.

L'exercice de ses missions comporte des repères objectifs et mesurables : exactitude des cotations, rapidité d'exécution des tâches, nombre de ventes, volume d'affaires, fidélisation de la clientèle.

Le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages exerce ses activités en face à face ou à distance, avec les fournisseurs ou la clientèle, en utilisant les technologies de traitement de l'information et de la communication : il (elle) maîtrise l'utilisation d'un serveur ou multiserveur tourisme (GDS et progiciels), des outils de réservation BtoB, BtoC, CtoC, internet, les logiciels bureautiques pour le travail administratif et comptable inhérent à son activité, l'utilisation des TIC liées à la mobilité (smartphones, tablettes, applications spécifiques touristiques).

Les contacts avec les prestataires, les partenaires ou les clients étrangers sont fréquents dans le cadre de l'emploi ; dans ces cas, la langue commune utilisée est l'anglais.

Le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages peut être soumis(e) à des objectifs de vente avec une incidence sur sa rémunération.

Le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages est le plus souvent sédentaire.

Il (elle) opère généralement au sein d'une équipe animée par un responsable hiérarchique.

Le repos hebdomadaire est accordé principalement en fin de semaine ; toutefois, selon le lieu d'exercice, l'activité peut s'exercer le samedi, le dimanche ou les jours fériés et en horaires décalés.

Les contrats sont à durée indéterminée, après un début de carrière généralement en CDD.

Selon la taille de l'entité, le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages peut exercer à temps plein, une mono-activité telle que la billetterie, la réservation, le forfait.

1. Vendre des prestations touristiques

Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques, en prenant en compte les besoins du client et les objectifs de l'entité.

Vendre des prestations touristiques, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports.

2. Construire un forfait touristique à la demande

Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes

Assurer le suivi technique du dossier client, y compris l'après-vente, en mettant en œuvre les procédures de l'entité.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le secteur d'activité concerné est celui des opérateurs de voyages (*) qui prennent en charge :

- la production, la distribution de prestations et de produits touristiques : entreprises telles que agences de voyage, transporteurs, plateaux d'affaires, centrales de réservations, croisiéristes, hébergeurs, loueurs de véhicule ;

- le réceptif, accueil et prise en charge des visiteurs sur le territoire, dans les organismes locaux de tourisme tels qu'offices de tourisme, comités départementaux du tourisme, comités régionaux du tourisme et les associations assurant la production et la commercialisation de produits touristiques. (*)

(*) Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (art. L. 211-18 [II, c]).

Conseiller(ère) voyages - Conseiller(ère) séjours en organisme de tourisme local - Conseiller(ère) de voyages en ligne - Agent(e) de voyage - Agent(e) de comptoir en vente de voyages - Agent(e) de réservation.

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1303 : Vente de voyages

Réglementation d'activités :

Néant.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 5212 - Construire un forfait touristique à la demande	Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes Assurer le suivi technique du dossier client, y compris l'après-vente, en mettant en œuvre les procédures de l'entité.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 5212 - Vendre des prestations touristiques	Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques, en prenant en compte les besoins du client et les objectifs de l'entité. Vendre des prestations touristiques, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports.

Validité des composants acquises : 1 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)
En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 27/04/2007 paru au JO du 11/05/2007 - Arrêté du 08/06/2011 paru au JO du 01/11/2011 - Arrêté du 11/04/2016 relatif au TP de conseiller(ère) en séjours et voyages modifiant l'arrêté du 01/06/2004 relatif au TP de technicien(ne) commercial(e) du tourisme, option commercialisation ou option vente paru au JO du 30/04/2016 - Arrêté du 22/12/2017 paru au JO du 27/12/2017

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Références autres :

Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

www.travail-emploi.gouv.fr

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le ministère chargé de l'emploi

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

technicien(ne) commercial(e) du tourisme option commercialisation ou option vente.

Révision avec changement d'intitulé /Arrêté du 22/12/2017 relatif au TP Conseiller Vendeur en Voyages (CV) paru au JO du 27/12/2017

Certification suivante : [Conseiller vendeur en voyages](#)