

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32339**

Intitulé

Vendeur conseil en produits touristiques

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Horizons Academy (Sarl)	gérant

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

- Sélectionner et réserver les prestations nécessaires à un voyage
- Vendre des voyages à des publics français ou étrangers
- Produire et commercialiser des voyages
- Savoir utiliser et se repérer sur une brochure de voyageur
- Savoir identifier les besoins du client
- Savoir vendre le produit au client en prenant en compte les directives de l'agence
- Savoir créer un devis à partir d'une brochure
- Savoir créer et tarifier un dossier par le biais d'un Logiciel GDS type AMADEUS
- Savoir tarifier un billet d'avion selon la réglementation IATA
- Connaitre les différents acteurs du tourisme
- Connaitre la géographie physique et culturelle des pays
- Connaitre la législation en vigueur sur les moyens de transport
- Savoir assembler les différentes prestations et activités du séjour tout en respectant le rythme pouvant être assumé par le public visé
- Savoir déterminer le prix de vente d'un séjour
- Choisir des prestataires et savoir négocier avec eux

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

- Vente de voyages ou de séjours touristiques ou professionnels
- Vente de billets
- Accueil des touristes et organisation de leurs loisirs
- Location de moyens de transport
- Création de séjours sur mesure
- Vente de voyages
- Conception de produits touristiques
- Accueil touristique

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1303 : Vente de voyages

G1301 : Conception de produits touristiques

G1101 : Accueil touristique

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- Après un parcours de formation :
 - Evaluations écrites
 - Mises en situations professionnelles
 - Soutenance orale d'un projet devant un jury
- Après un parcours de VAE
 - Présentation du dossier de validation auprès du jury

Bloc de compétence :

INTITULÉ**DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32339 - Accueillir le client

Descriptif

- Avoir le bon langage, les bons gestes et postures
- Préparer l'environnement du lieu d'accueil
- Gestion des priorités

Modalités d'évaluation

Evaluation pratique par le biais d'une grille comportant 15 points sur les domaines suivants (30 minutes) :

- Préparation de l'environnement d'accueil
- Langages, gestes et postures
- Analyse de la vente
- Gestion des priorités

Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32339 - Faire un devis sur brochure

Descriptif

- Utiliser les différents sommaires des brochures (clés d'entrée)
- Utiliser la grille tarifaire fournie dans la brochure
- Rédiger un devis en respectant les réglementations en vigueur

Modalités d'évaluation**Répondre à une série de 10 questions sur une brochure concernant les thèmes suivants (30 minutes) :**

- Les informations pays
- Les hôtels (animations, accès PMR, accès animaux, types de chambres)
- Les excursions
- Les moyens de transport

Trame de devis à remplir et à compléter par le stagiaire à partir d'un énoncé comprenant les données suivantes (30 minutes) :

- Produit imposé (séjour, tour opérateur, options)
- Dates
- Composition de la famille
- Produits annexes
- Frais de dossier

Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32339 - Créer un séjour sur mesure

Descriptif

- Maîtriser la géographie touristique
- Identifier les besoins du client
- Sélectionner des prestataires
- Organiser le rythme du séjour
- Sélectionner et réserver des activités
- Rédiger une fiche pays
- Choisir la destination
- Rédiger le carnet de séjour
- Coordonner un projet
- Travailler en équipe

Modalités d'évaluation

- Test de connaissance sur la géographie touristique
- Création d'un carnet de séjour à partir des besoins d'un client fictif
- Création du support de vente du produit
- Grilles d'évaluation remplies par chaque membre du jury pour évaluer l'adéquation entre les besoins du client et le produit proposé, l'attractivité du produit et du support

INTITULÉ**DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32339 - Utiliser un logiciel GDS Type AMADEUS

Descriptif

- Parler et lire la langue anglaise
- Créer un dossier de réservation (PNR) aérien avec les typologies adéquates
- Déterminer un tarif compagnie
- Déterminer un tarif à partir de la tarification internationale IATA
- Faire une demande de service auprès d'une compagnie
- Créer/modifier l'image billet
- Créer un dossier de réservation (PNR) SNCF avec les typologies adéquates
- Déterminer un tarif SNCF
- Faire une demande de siège SNCF
- Créer/modifier l'image billet SNCF
- Réserver un véhicule
- Réserver un hôtel

Modalités d'évaluation

- 5 exercices pratiques de création et tarification de PNR aérien
- 5 exercices pratiques de création et tarification de PNR SNCF

Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32339 - Vendre un produit

Descriptif

- Identifier les besoins du client
- Présenter un produit
- Décrire et expliquer les conditions générales de vente d'une brochure
- Traiter les objections
- Présenter le devis
- Conclure la vente
- Proposer les produits annexes (assurances, formalités administratives etc...)
- Prendre congés
- Analyser un échec

Modalités d'évaluation

- Le stagiaire choisit dans une brochure le séjour correspondant aux besoins du client.
- Il établit le devis sur brochure correspondant
- Le stagiaire dispose d'une durée de 30 minutes pour présenter le séjour à partir du support de vente et son devis face à un jury et tente de conclure la vente en faisant face aux objections. Il doit aborder les CGV et proposer les produits annexes adéquats.
- Deux grilles d'évaluation sont remplies par chaque membre du jury pour évaluer l'adéquation entre les besoins du client et le produit proposé et la force de vente du stagiaire

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 32339 - Créer un devis sur mesure	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire une demande de quotation à un fournisseur par téléphone ou par email • Rédiger un devis en prenant en compte les notions de comptabilité élémentaires et spécifiques à une agence de voyage (TVA, Taux de marge, etc...) <p>Modalités d'évaluation</p> <p>Devis sur mesure à rédiger à partir des devis fournisseurs obtenus</p> <p>Ce devis est effectué à partir d'un séjour choisi par le stagiaire</p>

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI/NON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		50% employeurs du secteur 50% Autorité délivrant la certification
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		50% employeurs du secteur 50% Autorité délivrant la certification
En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle	X		50% employeurs du secteur 50% Autorité délivrant la certification
Par expérience dispositif VAE	X		50% employeurs du secteur 50% Autorité délivrant la certification

	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 :

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

Décision du 2 avril 2019 modifiant l'arrêté du 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles. Enregistrement pour 3 ans avec effet au 6 octobre 2014 jusqu'au 18 décembre 2021.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

<http://www.horizons-academy.com>

Lieu(x) de certification :

Horizons Academy (Sarl) : Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon - Hérault (34) [Montpellier]

Horizons Academy (Sarl) : Île-de-France - Seine-Saint-Denis (93) [Villepinte]

Horizons Academy (Sarl) : Auvergne Rhône-Alpes - Rhône (69) [Lyon]

Centre de Montpellier : 122 avenue du Walhalla - Immeuble Business Plaza Bâtiment 1 - 34000 MONTPELLIER

Centre de Villepinte : 66 rue des Vanesses - Bâtiment L1 - ZAC Paris Nord 2 - 93420 Villepinte

Centre de Lyon : Anthéane - 120 rue Masséna 69006 Lyon

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

Centre de Montpellier : 122 avenue du Walhalla - Immeuble Business Plaza Bâtiment 1 - 34000 MONTPELLIER

Centre de Villepinte : 66 rue des Vanesses - Bâtiment L1 - ZAC Paris Nord 2 - 93420 Villepinte

Centre de Lyon : Anthéane - 120 rue Masséna 69006 Lyon

Historique de la certification :