

I. REFERENTIEL – CONSEILLER VOYAGES ET SEJOURS

BLOC A – Accueillir et conseiller un client. Vendre des titres de transports et des produits touristiques : 209 heures

REFERENTIEL D'ACTIVITES			REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE ET TACHES COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	Modules	Volumes horaires	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>En tenant compte de leur demande, gérer la relation client depuis le premier contact à l'agence jusqu'à leur départ en utilisant les outils professionnels d'information et de réservation, en exploitant les connaissances géographiques et linguistiques.</p> <p>Principales activités :</p> <p>Accueil et information du client, Maîtrise du GDS AMADEUS, proposition de séjours en rapport avec la demande et réalisation de vente, satisfaction du client,</p>	MA1 Appréhender l'activité commerciale aérienne (Billetterie)	14h	<p>Connaître les différents types de vol et les notions liées au transport aérien national et international. Comprendre le Yield Management. Connaître les 3 grandes alliances des compagnies aériennes.</p> <p>Le découpage du monde en zones aériennes, comprendre comment fonctionnent les fuseaux horaires et le décalage horaire qui en découle Le billet électronique et ses avantages.</p> <p>Maîtriser les gammes tarifaires, les tarifs typologiques Air France.</p>	Evaluation écrite. Contrôle de connaissance, notions de cours, questions ouvertes, QCM	Compréhension du fonctionnement du domaine aérien.
	MA2 Acquérir les outils et méthodes de recherche d'information à l'aide du GDS AMADEUS	63h	<p>Se connecter au système, s'approprier l'environnement et connaître les principaux codes et formats de codage et décodage</p> <p>Rechercher des disponibilités et effectuer des simulations de ventes</p> <p>Créer des PNR simples avec les rubriques de bases, avec plusieurs passagers et plusieurs contacts. Modifier les éléments avant émission. Générer les rubriques obligatoire pour l'émission d'un billet : TST et rubriques diverses. Formats de tarification.</p>	Evaluation module sur poste informatique. Contrôle de connaissance. Eval bloc sur poste informatique : Création de PNR complexe en 30 min.	Réalisation technique de l'exercice demandé dans le temps imparti.
	MA3	21h	<p>Acquérir le vocabulaire adapté et l'attitude favorable dans un contexte de relation client, répertoire et décrypter</p>	Evaluation orale en situation face à face	Pertinence de l'entretien client, prise en compte des besoins, qualité

utilisation d'une langue étrangère	Réaliser des ventes		<i>l'ensemble des éléments favorables à la mise en confiance d'un client. Etudier les différentes étapes pour un vendeur : questionnement, reformulation, présentation de l'offre, traitement des objections.</i>	client. Jury = clients / stagiaire = vendeur. Mises en scène de situations concrètes.	relationnelles, réponse aux objections, ventes additionnelles, argumentaire technique.
	MA4 Exploiter ses connaissances en géographie touristique	45h	<i>Etudier les climats et les transports dans le monde Etudier les transports dans le monde Présentation du tourisme en France, généralités Connaître les tendances du marché : destination s majeures, émergentes, en marge. Connaître les destinations touristiques internationales : les principales destinations des tour-opérateurs, les bassins touristiques majeurs.</i>	Evaluation écrite de connaissances, QCM, questionnaire (module). Evaluation bloc (dossier 1). Evaluation orale, présentations de destinations touristiques sous forme d'exposés.	Savoir situer et connaître les destinations françaises et internationales et les sites incontournables vendus en agence de voyages. Savoir vendre une destination en mettant en avant ses atouts touristiques.
	MA5 Connaître les particularités de TO (Brochures)	31h	<i>Afin de programmer et concevoir une brochure, distinguer le produit individuel/groupe, le sur mesure/à la carte Maîtriser les principaux types de produits touristiques, l'offre des tour-opérateurs, les modes de réservation, les assurances. Proposer des ventes additionnelles Etablir des devis complets et rédiger les bulletins d'inscription correspondants.</i>	Evaluation bloc (dossier 2).	
	MA6 Accueillir en langue étrangère	35h	<i>Réaliser un échange professionnel en anglais.</i>	Oral 10 min	

BLOC B – Concevoir un produit touristique : 261 heures

ACTIVITE ET TACHES COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	Modules	Volumes horaires	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>En s'appuyant sur les connaissances géographiques, concevoir un produit touristique en respectant la réglementation commerciale et l'évolution des métiers du tourisme</p> <p>Principales activités :</p> <p>Identification et analyse du marché, réalisation d'un forfait, information sur la réglementation et son évolution, rédaction de documents de voyages en langue anglaise, mesure régulière de la satisfaction clientèle pour évolution des produits</p>	<p>MB1 Exploiter ses connaissances en géographie</p>	45h	<p><i>Compétences évaluées dans le Bloc A.</i></p>	<p>Evaluation module orale. Enquête professionnelle réalisée sur le terrain sur une entreprise touristique. Présentation en équipe devant la classe.</p> <p>QCM de connaissance et étude de cas</p> <p>Evaluation module écrite. Etude de cas, conception de</p>	<p>Pertinence des informations professionnelles transmises. Clarté de l'exposé et compréhension du fonctionnement de l'entreprise dans le milieu touristique de la région</p> <p>Etablir un tableau synoptique cohérent et pertinent.</p>
	<p>MB2 Connaître son environnement professionnel</p>	42h	<p><i>Appréhender l'histoire du tourisme depuis ses débuts et constater ce qu'il en est aujourd'hui</i> <i>Découvrir l'organisation de la profession et les différents métiers du tourisme</i> <i>Etudier les techniques et outils utilisés entre professionnels du tourisme.</i> <i>Utiliser le lexique spécifique au tourisme et comprendre chaque appellation</i> <i>Connaître les différentes formes du tourisme au niveau international</i> <i>Présenter une entreprise dans son secteur.</i> <i>Spécificité du produit touristique, les composantes, les différents types de tourisme, le marché du tourisme.</i></p>		
	<p>MB3 Identifier et analyser la demande et l'offre sur son marché (marketing)</p>	35h	<p><i>Maîtriser la concurrence et l'environnement, la notion d'offre le positionnement en marketing, la création de valeur, la servuction, la segmentation, la demande, les comportements d'achat, le wait marketing et le marketing expérientiel. La qualité, la satisfaction client.</i> <i>Maîtriser toutes les étapes du marketing opérationnel des agences de voyages : produit et prix. Crosse et multicanal, les nouveaux outils.</i></p>		
	<p>MB4 Etablir un forfait</p>	31h	<p><i>Monter des produits sur-mesure</i> <i>Appréhender les méthodes de calculs de coûts d'un produit touristique : déterminer le prix d'achat et de vente</i> <i>Concevoir un produit touristique de A à Z : devis, tableaux synoptiques, programmes commerciaux</i></p>		

	<p>MB5 Mise en place d'un voyage d'étude</p>	<p>52h</p>	<p><i>Créer un voyage d'étude selon un cahier des charges imposé. Démarcher des prestataires, élaborer des devis, poser des options, élaborer des programmes et supports de communication...</i> <i>Répartir les missions de chacun : service qualité, commercial/communication, animation, guide-accompagnateur, carnet de voyage</i></p>	<p>produit touristique</p>	<p>Savoir élaborer le devis groupe sans erreur.</p>
	<p>MB6 Appliquer la réglementation commerciale</p>	<p>21h</p>	<p><i>Construire et aménager des contrats</i> <i>Connaitre les actions en responsabilité contractuelle, civile et pénale.</i> <i>Appliquer le droit de la consommation et protéger le consommateur</i> <i>Maîtriser le contrat de voyage et le contrat d'hôtellerie</i></p>	<p>Dossier complet à réaliser (évaluation bloc écrit + oral jury)</p>	<p>Rédiger le programme détaillé/proposition commerciale.</p>
	<p>MB7 Rédiger des documents en langue étrangère</p>	<p>35h</p>	<p><i>Utiliser le vocabulaire technique touristique.</i> <i>Rédiger avec clarté le contenu d'un programme de voyage complet destiné à une clientèle anglophone.</i></p>	<p>Exercices avec études de clauses du contrat, décisions de justice, code du travail et convention collective, articles de presse. Cas pratique.</p>	<p>Respect du cahier des charges. Pertinence de la présentation commerciale, capacité à argumenter, réactivité.</p>
	<p>MB8 Mesurer la satisfaction clientèle</p>	<p>7h</p>	<p><i>Elaborer un questionnaire de satisfaction à l'aide de GoogleForm.</i></p>	<p>Traduction du programme du voyage d'étude.</p>	<p>Pertinence de la traduction au regard du programme de voyage.</p>

BLOC C – Gérer administrativement et financièrement un point de vente

ACTIVITE ET TACHES COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	Modules	Volumes horaires	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>En contribuant au recrutement et en mettant un mode de management favorisant l'implication et la collaboration, animer une équipe en organisant le planning et le travail à produire, en supervisant les prestations réalisées et en accompagnant ses collaborateurs à trouver des solutions face aux problèmes et aléas pouvant surgir</p> <p><i>Principales activités :</i></p> <p>Supervision de la mise en place et de la réalisation des prestations</p> <p>Mise en place d'un mode de management favorisant l'implication et la cohésion</p> <p>Gestion des situations conflictuelles</p>	MC1 - Appliquer le droit du travail dans sa structure	14h	<p><i>Appréhender les différents contrats de travail : CDI, CDD, contrat de formation, ...</i></p> <p><i>Gérer le temps de travail : durée légale, congés, absence...</i></p>	Exercices avec études de clauses du contrat, décisions de justice, code du travail et convention collective, articles de presse. Cas pratique.	Evaluation de connaissances sur les notions vues en cours
	MC2 – Organiser son travail au sein d'une équipe	21h	<p><i>Identifier les étapes clés relatives à l'organisation d'un projet, d'un évènement</i></p> <p><i>Définir les notions de gestion du temps, des priorités, ...</i></p> <p><i>Identifier les étapes clés du recrutement, du management</i></p> <p><i>Conduire une réunion, définir un ordre du jour</i></p>	Evaluation de module et bloc (écrit et oral)	Identifier les acquis relatifs à des notions clés : définitions, positionnement personnel, identification des compétences.
	MC3 - Communiquer efficacement et adapter son comportement aux situations	14h	<p><i>Identifier l'ensemble des éléments clés et déterminer les facteurs aggravants et correctifs.</i></p> <p><i>Communiquer et agir de manière adaptée</i></p>	Vérifier la capacité d'organisation individuelle et collective dans le cadre d'une étude de cas pratique, ainsi que l'acquisition des apports théoriques contextualisés.	Le jury appréciera la répartition des tâches et des interventions des candidats, le choix des supports et la qualité de présentation du sujet par le groupe.
	MC4 – Gérer les factures clients/fournisseurs	28h	<p><i>Maîtriser les écritures comptables</i></p> <p><i>Faire la différence entre l'état de « bon de commande » et la facturation définitive.</i></p> <p><i>Savoir comment fonctionne la TVA sur les voyages.</i></p> <p><i>Comprendre la facturation agence/tour-opérateurs.</i></p>	Evaluation module écrite	Evaluation de connaissances sur les notions vues en cours

<p>Appui des équipes dans la résolution des problèmes Collaboration au recrutement, à l'intégration et la formation des collaborateurs</p>	<p>MC5 – Conduire un projet</p> <p>MC6 – Gérer l'E communication de son établissement</p>	<p>35h</p> <p>14h</p>	<p><i>Conduire un projet en respectant les différentes étapes.</i></p> <p><i>Utiliser les outils permettant de gérer l'E-communication</i></p>		
--	---	-----------------------	--	--	--