

## 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées,<br/>les métiers ou emplois visés</i>   | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris<br/>transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>  | REFERENTIEL D'ÉVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>  |  |
|--|---|---|--|
|  |   | MODALITÉS D'ÉVALUATION  | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| <p><b>Bloc de compétences 1</b></p> <p><b>RESERVER LES PRESTATIONS NECESSAIRES A UN DEPLACEMENT</b></p> <p>Il répond à une demande de déplacement national ou international pour une ou plusieurs personnes voyageant à des fins professionnelles ou personnelles.</p> <p>Il recherche, en fonction des besoins du client, des disponibilités et des tarifs pour un transport en train, autocar, avion ou bateau, auquel peuvent s'ajouter des prestations complémentaires.</p> <p>Il informe et conseille son client sur les caractéristiques de ces différentes prestations, leurs prix, leurs conditions de modification et d'annulation, les formalités administratives et sanitaires nécessaires pour franchir les frontières. Il apporte au client son expertise pour une organisation optimale de ses déplacements.</p> <p>Pour réaliser les différentes opérations de recherche, tarification, réservation, émission, il connaît et maîtrise</p> | <p><b>C1 : Accueillir les clients et identifier leurs demandes et besoins, en optimisant la relation de services aux clients</b></p> <p><b>Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir les clients physiquement, par téléphone et e-mail, de façon adaptée et agréable</li> <li>- Identifier et caractériser la demande et les besoins d'un client avec qualité et rapidité</li> <li>- Enregistrer sans erreur les paramètres de la commande</li> <li>- Communiquer au client les informations et les conseils nécessaires à la prestation attendue</li> <li>- Communiquer, en langue française, avec le client de façon correcte et appropriée à la situation et au moyen de communication utilisé</li> </ul> | <p><b>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'études de cas</b></p> <p>A partir du sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat accueille le client et traite sa demande de déplacement en réalisant les opérations de billetterie (transport et prestations complémentaires) sur un GDS et/ou une plateforme de réservation, devant un jury.</p> <p>Il peut avoir à répondre à des questions du jury portant sur la façon dont il procède ou, d'une façon plus générale, sur ce qui a trait à la demande de déplacement de voyageurs.</p> <p><b>Durée : 45 mn</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client est accueilli de façon adaptée à la situation</li> <li>• La demande du client est clairement et rapidement identifiée</li> <li>• Les éléments de la demande du client sont identifiés et enregistrés correctement</li> <li>• Les informations et les conseils apportés sont pertinents au regard de la demande du client et de la situation</li> <li>• La communication en langue française avec le client est appropriée à la situation</li> </ul> |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p>l'utilisation des outils technologiques du voyage : systèmes globaux de réservation (GDS), logiciels professionnels, portails ou sites Internet, plateformes de réservation en ligne (Self Booking Tools-SBT...).</p> <p>Il réalise les opérations d'après-vente, relatives à la facturation, aux modifications ou aux annulations des réservations et remboursements.</p> | <p><b>C2 : Rechercher et proposer des prestations de transport et complémentaires appropriées aux besoins du client en utilisant un système informatique d'information et de réservation</b></p> <p><b>Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher des prestations de transport ou complémentaires (hébergement, location de voitures...) en utilisant un GDS (Global Distribution System), des plateformes de réservation ou selon les modalités propres à chaque fournisseur</li> <li>- Sélectionner des prestations de transport ou complémentaires en adéquation avec les besoins du client et en prenant en compte les politiques voyage de l'entreprise cliente et commerciale de l'agence de voyages</li> <li>- Présenter au client les caractéristiques des prestations proposées</li> <li>- Décrire et expliquer les formalités et les conditions de franchissement des frontières en utilisant les ressources d'information appropriées</li> <li>- Etablir des devis et des comparatifs sur les modes de transport</li> </ul> | <p><b>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'études de cas</b></p> <p>A partir du sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat accueille le client et traite sa demande de déplacement en réalisant les opérations de billetterie (transport et prestations complémentaires) sur un GDS et/ou une plateforme de réservation, devant un jury. Il peut avoir à répondre à des questions du jury portant sur la façon dont il procède ou, d'une façon plus générale, sur ce qui a trait à la demande de déplacement de voyageurs.</p> <p><b>Durée : 45 mn</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les prestations sont recherchées en utilisant un ou des outils adaptés</li> <li>• Les prestations de transport, d'hébergement, d'activités ou d'autres services sélectionnés correspondent aux besoins du client</li> <li>• Les prestations de transport, d'hébergement, d'activités ou d'autres services sélectionnés prennent en compte les politiques voyage de l'entreprise cliente et/ou commerciale de l'agence de voyages</li> <li>• Les caractéristiques et conditions de l'offre de voyage sont présentées de façon claire et précise</li> <li>• Le client est informé clairement et exactement des formalités administratives et sanitaires d'un pays</li> <li>• L'utilisation d'un système informatique d'information et de réservation est maîtrisée</li> </ul> |
|---|--|--|--|

**C3** : Réserver les prestations de transport et complémentaires en utilisant un système informatique d'information et de réservation

**Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:**

- Réaliser avec un GDS (Global Distribution System) ou un autre système informatique de réservation, les opérations de création d'un dossier passager, tarification et émission des titres de transport
- Apporter des modifications aux réservations effectuées
- Annuler des réservations et procéder aux opérations de remboursement
- Facturer les prestations

**Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'études de cas**

A partir du sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat accueille le client et traite sa demande de déplacement en réalisant les opérations de billetterie (transport et prestations complémentaires) sur un GDS et/ou une plateforme de réservation, devant un jury. Il peut avoir à répondre à des questions du jury portant sur la façon dont il procède ou, d'une façon plus générale, sur ce qui a trait à la demande de déplacement de voyageurs.

**Durée** : 45 mn

- Les dossiers passagers sont créés système informatique d'information et de réservation
- Les tarifications, réservations, et émissions des titres de transport et des bons d'échanges pour les autres prestations sont réalisées avec un système informatique d'information et de réservation
- Les modifications, les annulations des prestations et les remboursements sont réalisés avec un GDS (Global Distribution System) ou un autre système informatique de réservation, avec efficacité et dans un temps imparti
- Les factures sont établies correctement.

**C4** : Exploiter des informations professionnelles en anglais et communiquer en langue anglaise pour apporter aux clients des informations relatives aux transports et aux voyages

**Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:**

- Utiliser des formules d'accueil et de présentation en langue anglaise, adaptées à l'interlocuteur et à la situation, permettant d'établir une relation commerciale, en face-à-face ou à distance
- Comprendre une demande de voyage exprimée par un client en langue anglaise, oralement ou par écrit
- Questionner pour faire préciser ou clarifier la demande ou les besoins d'un client en langue anglaise
- Comprendre et utiliser des informations d'ordre technique ou commercial sur un transport et ses prestations complémentaires ou un voyage, dans des ressources variées écrites en langue anglaise ou française
- Présenter à un client, en langue anglaise, oralement ou par écrit, les caractéristiques d'un transport et de ses prestations complémentaires ou d'un voyage
- Apporter à un client, en langue anglaise, oralement ou par écrit, les informations pré-contractuelles nécessaires pour un déplacement ou un voyage
- Comprendre, inscrire et exprimer correctement, en langue anglaise, des informations relatives à l'identité et aux coordonnées d'une personne, des informations comportant des données chiffrées, des noms de pays, de villes, d'aéroports, de lieux ou de sites touristiques
- Informer un client sur des modifications, des imprévus ou autres événements ou répondre, de façon appropriée, à un problème rencontré par un voyageur, en langue anglaise
- Utiliser le champ lexical des voyages et du tourisme en langue anglaise

**Epreuve orale réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'études de cas ou d'un jeu de rôle**

A partir du sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat accueille le client et traite sa demande de voyage en identifiant précisément ses besoins ; il lui présente des prestations adaptées et lui communique les informations nécessaires et utiles pour son voyage. Il réalise cette épreuve en langue anglaise.

Il utilise des supports d'information professionnels sur les voyages.

**Durée** : 30 mn

- La présentation professionnelle et les formules d'accueil en langue anglaise sont adaptées à l'interlocuteur, à la situation et au mode de communication
- La demande de voyage d'un client anglophone ou étranger parlant en anglais est comprise
- Le questionnement en langue anglaise est réalisé pour faire préciser des informations de la demande du client
- Les informations concernant les caractéristiques et la disponibilité d'un produit ou service touristique, en anglais sur un GDS, une plateforme de réservation, un site professionnel ou un document, sont comprises.
- Les informations relatives à l'identité d'une personne et comportant des données chiffrées, des noms de pays, de villes, de lieux ou de sites sont retranscrites en langue anglaise avec exactitude
- Le devis ou le prix d'un voyage sont présentés et expliqués au client, de façon correcte
- Les informations liées au voyage ou aux caractéristiques de la demande du client sont synthétisées et reformulées
- Le champ lexical des voyages et du tourisme en langue anglaise est utilisé avec aisance et précision

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées,<br/>les métiers ou emplois visés</i>   | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris<br/>transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>   | REFERENTIEL D'ÉVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>   |   |
|--|--|--|---|
|  |  | MODALITÉS<br>D'ÉVALUATION  | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
| <p><b>Bloc de compétences 2</b></p> <p><b>VENDRE ET COMPOSER DES VOYAGES INDIVIDUELS</b></p> <p>Il a pour mission principale de vendre des voyages à des fins touristiques ou de loisirs. A cette fin, il accueille les clients, identifie leurs besoins et leur propose des produits de voyages correspondant à leurs attentes.</p> <p>Il apporte aux clients des informations et des conseils avisés et personnalisés sur les caractéristiques des destinations, les différents types de voyages, les formalités administratives et sanitaires nécessaires pour franchir les frontières. Il recherche ses produits parmi les voyages à forfait conçus par des Tours Opérateurs mais peut aussi avoir à réaliser lui-même des voyages sur mesure.</p> <p>Il propose et vend des prestations ou des produits complémentaires aux voyages comme les assurances, la réalisation de formalités administratives ou d'opérations de change de monnaie, des ouvrages, des valises...</p> <p>En fonction de l'avancement du client dans son acte d'achat, il effectue des devis, des prises d'option ou des réservations des voyages. Il établit le contrat de vente, la facture et encaisse le prix des prestations vendues ; il</p> | <p><b>C5</b> : Réaliser une offre de voyage adaptée aux besoins identifiés des clients</p> <p><b>Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir un client, de façon personnalisée et adaptée à la situation, physiquement, par mail ou téléphone</li> <li>- Comprendre la demande d'un client et ses besoins</li> <li>- Prendre en compte les différentes sensibilités de consommation touristique selon les cibles générationnelles</li> <li>- Reformuler la demande ou les besoins d'un client</li> <li>- Rechercher et identifier des offres de produits ou de services voyages, en adéquation avec les besoins du client, en utilisant des outils professionnels adaptés</li> <li>- Définir le tourisme durable et connaître ses zones d'influence</li> <li>- Déterminer les instances internationales et nationales du Tourisme Durable, les organismes certificateurs, les normes et labels, selon les typologies</li> <li>- Sélectionner ou élaborer des offres de produits ou de services voyages en adéquation avec les besoins du client</li> <li>- Prendre en compte les évolutions des besoins des clients et de leurs comportements d'achat dans les offres de voyages proposées et les techniques de vente mises en œuvre</li> <li>- Prendre en considération dans une vente de voyage les risques des destinations et des activités réalisées</li> <li>- Prendre en considération dans une vente de voyage la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme et les voyages</li> </ul> | <p><b>Epreuve orale réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'études de cas</b></p> <p>A partir du sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat accueille le client ayant une demande de voyage de loisirs ; il découvre ses besoins, recherche les voyages et prestations touristiques adaptés ; il présente au client la destination et les caractéristiques des prestations sélectionnées ; il l'informe et le conseille pour ce voyage. Il développe des capacités commerciales lui permettant d'aboutir à la conclusion d'une vente.</p> <p><b>Durée</b> : 45 mn</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client est accueilli de façon adaptée et personnalisée</li> <li>• L'expression en langue française est appropriée à la situation</li> <li>• La découverte des besoins du client est réalisée</li> <li>• Les produits et services touristiques sont recherchés et élaborés en utilisant des outils professionnels adaptés</li> <li>• Les produits et les services sélectionnés sont en adéquation avec les caractéristiques de la demande du client</li> <li>• Le tourisme durable est pris en compte dans les offres de voyage</li> </ul> |
|  | <p><b>C6</b> : Présenter les produits sélectionnés ou le voyage sur mesure, informer et conseiller les</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les destinations, les différentes formes de</li> </ul>  |   |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>suit ses dossiers en cours et il transmet les documents de voyage au client.</p> <p>Il travaille avec les brochures ou catalogues de voyages des tours opérateurs mais aussi avec Internet et des plateformes de réservation informatiques.</p> <p>Il réalise le suivi de ses devis ainsi que des opérations de relance ou d'enquêtes de satisfaction auprès des clients après la réalisation de leur voyage.</p> <p>Il participe aussi à la mise en valeur du point de vente et à des opérations de fidélisation de clientèle ou de promotion des ventes.</p> | <p>clients dans un objectif de concrétisation des ventes</p> <p><b>Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter les produits et services sélectionnés en utilisant ses connaissances sur les destinations (ou territoires) et sur les différentes formes de tourisme</li> <li>- Sélectionner les différentes ressources d'information (brochures, sites Internet...) et savoir les utiliser</li> <li>- Prendre en considération dans une vente de voyage les risques des destinations (événements géopolitiques, climatiques, sociaux) et des activités réalisées</li> <li>- Prendre en considération dans une vente de voyage la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme et les voyages</li> <li>- Répondre au besoin de rassurance du client</li> <li>- Proposer des assurances de voyages, décrire les garanties et le fonctionnement de ces assurances</li> <li>- Proposer d'autres services ou produits complémentaires aux voyages</li> <li>- Argumenter en vue de la concrétisation d'une vente</li> <li>- Répondre aux objections du client et faire des contre-propositions</li> <li>- Calculer un prix de vente en tenant compte de la politique commerciale de l'opérateur de voyages</li> <li>- Percevoir l'acompte, le solde ou le prix du voyage</li> <li>- Conclure l'entretien ou l'échange (cf mail) et prendre congés</li> </ul> | <p><b>situation de travail reconstituée à partir d'études de cas</b></p> <p>A partir du sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat accueille le client ayant une demande de voyage de loisirs ; il découvre ses besoins, recherche les voyages et prestations touristiques adaptés ; il présente au client la destination et les caractéristiques des prestations sélectionnées ; il l'informe et le conseille pour ce voyage. Il développe des capacités commerciales lui permettant d'aboutir à la conclusion d'une vente.</p> <p><b>Durée : 45 mn</b></p> | <p>tourisme et les produits des principaux voyagistes sont connus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources d'information sont utilisées avec aisance et efficacité</li> <li>- L'argumentation pour la concrétisation de la vente, est réalisée</li> <li>- Des réponses sont apportées aux objections du client</li> <li>- Des contre-propositions sont faites au client</li> <li>- La politique commerciale de l'opérateur de voyages est prise en compte</li> <li>- Les assurances de voyages sont proposées au client et l'information est donnée sur les risques garantis et les modalités de fonctionnement</li> <li>- Le calcul du prix de vente est réalisé</li> <li>- Les moyens et les modalités de paiement sont présentés au client</li> </ul> |
|   | <p><b>C7 : Prendre en compte le cadre juridique régissant l'organisation et la vente de voyages</b></p> <p><b>Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:</b></p>  | <p><b>Epreuve écrite réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir de</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions d'exercice de la vente de voyages et de séjours sont connues et comprises</li> </ul>  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et expliquer le régime juridique de la vente de voyages</li> <li>- Informer le client en respectant les règles juridiques en vigueur</li> <li>- Etablir et conclure un contrat de vente de voyage conformément à la réglementation en vigueur</li> <li>- Appliquer la réglementation ou les dispositions contractuelles pour les modifications ou annulations de voyage</li> <li>- Définir les principes de fonctionnement de la responsabilité civile professionnelle d'un opérateur de voyages</li> <li>- Déterminer les modalités de traitement d'une réclamation</li> <li>- Définir les modalités de traitement d'un litige par La Médiation Tourisme et Voyage</li> </ul> | <p><b>questions, d'études de cas ou de documents</b></p> <p>A partir d'un sujet remis le jour même de l'épreuve, le candidat répond, par écrit, aux questions ou à l'étude de cas ou de documents relatives au cadre juridique régissant l'organisation et la vente de voyages, au service commercial, à la communication professionnelle et au marketing digital dans le secteur des voyages.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, le candidat restitue un travail écrit.</p> <p><b>Durée : 2 heures</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'information pré-contractuelle du client est réalisée en respectant les règles juridiques en vigueur</li> <li>- Le contrat de vente de voyage est conclu conformément à la réglementation en vigueur</li> <li>- Les modifications ou annulations de voyage sont effectuées en appliquant la réglementation ou les dispositions contractuelles en vigueur</li> <li>- Les principes de fonctionnement de la responsabilité civile professionnelle d'un opérateur de voyages sont identifiés</li> <li>- Les modalités de traitement d'une réclamation sont appliquées</li> </ul> |
|  | <p><b>C8 : Assurer un service commercial performant pour l'accueil, le suivi, la fidélisation et la prospection de clientèle</b></p> <p><b>Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:</b></p>  | <p><b>Epreuve écrite réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir de questions, d'études de cas ou de documents</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes de fidélisation et de prospection de clientèle sont utilisées</li> <li>- La communication écrite professionnelle est réalisée de façon appropriée</li> </ul>  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter au client un service présentant une valeur ajoutée, participer à la valorisation du point de vente ou du service commercial d'un opérateur de voyages</li> <li>- Identifier les outils et les méthodes de Gestion de la Relation Clients ou visant la prospection de clientèle</li> <li>- Réaliser un suivi et service commercial après-vente</li> <li>- Planifier et réaliser les relances des devis</li> <li>- Diagnostiquer la qualité de sa présence digitale sur les différents canaux</li> <li>- Identifier les contraintes juridiques RGPD et les bonnes pratiques pour l'emailing dans le tourisme</li> <li>- Concevoir des campagnes d'emailing en utilisant des logiciels professionnels adaptés au tourisme</li> <li>- Créer de nouvelles pages sur un site Web et les optimiser pour le référencement</li> <li>- Modifier les photos pour les intégrer dans les emplacements choisis</li> <li>- Construire une animation professionnelle sur Facebook et Instagram</li> <li>- Développer sa visibilité touristique en utilisant les publicités Facebook et Instagram</li> <li>- Comprendre les enjeux du design, du référencement et de l'affiliation</li> <li>- Créer et maintenir un site web</li> <li>- Comprendre le fonctionnement du marketing d'influence dans le voyage</li> <li>- Comprendre le marketing adapté au tourisme durable</li> </ul> | <p>A partir d'un sujet remis le jour même de l'épreuve, le candidat répond, par écrit, aux questions ou à l'étude de cas ou de documents relatives au cadre juridique régissant l'organisation et la vente de voyages, au service commercial, à la communication professionnelle et au marketing digital dans le secteur des voyages.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, le candidat restitue un travail écrit.</p> <p><b>Durée</b> : 2 heures</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le suivi des clients après-vente et après leur voyage est effectué</li> </ul> |
|--|--|--|--|

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>   | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>  | REFERENTIEL D'ÉVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>   |   |
|--|---|--|---|
|  |   | MODALITÉS D'ÉVALUATION   | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
| <p><b>Bloc de compétences 3</b></p> <p><b>CONSTRUIRE ET COMMERCIALISER DES VOYAGES DE GROUPES</b></p> <p>Il conçoit des voyages à destination de la France ou de l'étranger, sur mesure, pour des groupes (associations, comités d'entreprises, entreprises, groupes scolaires, municipalités, mini-groupes d'amis, ...) ou pour une clientèle individuelle en attente de produits personnalisés.</p> <p>Il peut aussi avoir à actualiser ou améliorer une production existante ou à créer des voyages adaptés à un segment de clientèle ciblé ; ces voyages sont alors destinés à être vendus sur des catalogues ou des brochures de voyages ou des sites Internet.</p> <p>Il recherche, sélectionne et assemble les différentes prestations composant le voyage à partir de bases de données qui lui sont fournies ou qu'il se constitue lui-même avec méthode.</p> <p>Il contacte les réceptifs ou les prestataires de service par téléphone ou par courriel et communique avec eux en français ou langue étrangère. Il analyse les prix et les prestations et négocie avec les prestataires.</p> <p>Il détermine le prix du voyage en tenant compte du taux de marge et des consignes de son entreprise.</p> | <p><b>C9 : Créer un voyage sur mesure adapté à un client groupe ou développer/améliorer la production existante</b></p> <p><b>Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser une demande, un cahier des charges ou les caractéristiques d'une clientèle ciblée</li> <li>- Distinguer les caractéristiques des clientèles étrangères ou d'une typologie de clientèle française</li> <li>- Identifier et caractériser les principales ressources touristiques d'une région, d'un territoire ou d'une destination</li> <li>- Rechercher et sélectionner des prestations et des fournisseurs en utilisant des outils adaptés ou en ayant recours à des réceptifs</li> <li>- Prendre en compte les aspects développement et tourisme durables dans le choix effectué des prestataires de services et les offres de voyage construites</li> <li>- Communiquer avec les prestataires de services, organismes ou établissements étrangers en anglais, oralement (téléphone) ou par écrit (lettre, mail...) pour les demandes d'information, de disponibilités, de devis ou les réservations</li> <li>- Assembler et ordonner les prestations</li> </ul> | <p><b>Epreuve écrite réalisée sur la base d'une mise en situation de travail par constitution de dossier</b></p> <p>A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, portant soit sur une demande de voyage pour un groupe, ou des individuels sur-mesure, soit sur une demande visant à améliorer ou développer une production existante, soit sur l'organisation d'un événement professionnel, le candidat construit un voyage ou un événement adapté et constitue un dossier technique et commercial.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, l'ensemble des éléments réalisés par les candidats sont récupérés.</p> <p><b>Durée : 7 heures</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La demande, le cahier des charges ou les caractéristiques d'une clientèle ciblée sont analysés</li> <li>- Les caractéristiques des segments clients, les tendances du marché et la concurrence sont pris en compte</li> <li>- Les ressources touristiques sont identifiées</li> <li>- Les prestations et les fournisseurs sont recherchés en utilisant des outils adaptés</li> <li>- Les prestations et les fournisseurs sont sélectionnés</li> <li>- Les aspects développement et tourisme durables sont pris en compte</li> <li>- Les prestations sont assemblées et ordonnées en tenant compte des dispositifs s'y rattachant et en adéquation avec le cahier des charges</li> <li>- Le produit construit est cohérent</li> </ul> |

**C10 : Elaborer l'offre commerciale de voyages**

**Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:**

- Négocier les tarifs et conditions d'achat avec les prestataires de services
- Calculer un coût de revient
- Appliquer ou identifier une marge et déterminer un prix de vente en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise
- Etablir des devis
- Rédiger un descriptif détaillé du voyage en respectant les mentions obligatoires
- Préparer et mettre en forme une offre commerciale de voyage ou un document publicitaire ou des éléments pour brochure en utilisant les outils informatiques adaptés (Word, Powerpoint, Publisher...)
- Rédiger une lettre commerciale
- Etablir un devis et une facture

**Epreuve écrite réalisée sur la base d'une mise en situation de travail par constitution de dossier**

A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, portant soit sur une demande de voyage pour un groupe, ou des individuels sur-mesure, soit sur une demande visant à améliorer ou développer une production existante, soit sur l'organisation d'un évènement professionnel, le candidat construit un voyage ou un évènement adapté et constitue un dossier technique et commercial.

A l'issue de l'épreuve, l'ensemble des éléments réalisés par les candidats sont récupérés.

**Durée : 7 heures**

- Le calcul des coûts et charges est correct
- Le prix de vente du voyage est calculé avec précision, en tenant compte du taux de marge ou de la politique commerciale de l'entreprise
- L'offre commerciale de voyage est élaborée avec précision et attractivité
- Les outils informatiques et bureautiques sont utilisés
- La qualité rédactionnelle de l'offre commerciale est prise en compte
- L'offre commerciale respecte les dispositifs réglementaires
- Les cotations et devis sont cohérents et justes

**C11 : Réaliser un entretien commercial avec le commanditaire d'un voyage**

**Savoirs, savoir-faire et savoir-être associés:**

- Préparer un support commercial en utilisant les outils informatiques adaptés pour l'entretien ou préparer un plan d'actions commerciales
- Réaliser un entretien commercial avec le commanditaire du voyage ou proposer des actions de commercialisation et de promotion du produit dans un plan cohérent
- Argumenter sur le produit élaboré, les services proposés et sur le prix du voyage
- Traiter les observations et objections et faire des contre-propositions
- S'exprimer oralement en français de façon claire, correcte et agréable
- Conclure un entretien commercial et prendre congés

**Epreuve orale :  
Présentation orale du dossier constitué lors de l'épreuve écrite précédente**

Le jour de l'épreuve orale, le candidat présente devant un jury, le voyage ou l'évènement professionnel qu'il a élaboré, à l'aide des supports commerciaux réalisés lors de l'épreuve écrite.

Selon le scénario du sujet, l'oral consiste soit en un entretien commercial avec le commanditaire du voyage ou de l'évènement professionnel à construire, soit en une présentation du voyage construit devant un responsable d'entreprise avec ébauche d'un plan de communication/commercialisation.

**Durée : 30 mn**

- Le support commercial pour l'entretien est préparé avec un logiciel de présentation
- L'argumentation de l'offre commerciale est pertinente
- Les observations du client prises en compte et traitées
- L'expression orale est correcte
- La conclusion de l'entretien commercial est réalisée