

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 30625**

Intitulé

TP : Titre professionnel 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

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 conseiller vendeur en voyages informe, conseille, et vend, en français et en anglais, des prestations de tourisme unitaires, forfaitaires, assemblées à la demande (forfaits dynamiques, voyages à la carte ou sur mesure), en réponse à une clientèle française ou étrangère, individuelle ou groupe, affaire ou loisirs. Il effectue les réservations et édite les documents correspondants (titres de transports, bons d'échanges, contrats de location, carnets de voyages...).

Le conseiller vendeur en voyages présente une destination, en France ou à l'étranger, valorise ses particularités, présente et vend des produits touristiques (hébergements, transports, séjours et voyages) et des prestations complémentaires en fonction des attentes identifiées des clients. Il contractualise la vente dans le respect du cadre légal.

Le conseiller vendeur en voyages assure le suivi des dossiers clients, gère les éventuels aléas et litiges, s'assure de la satisfaction des clients, renseigne les bases de données. Il mène des actions de fidélisation de la clientèle.

Le conseiller vendeur en voyages conçoit des forfaits à la demande d'un client, groupe ou individuel, ou dans le cadre de la création d'une nouvelle offre. Il en assure la cotation en vérifiant le seuil de rentabilité. Il participe à la promotion de l'offre dans le cadre d'un salon, d'un workshop ou par une présentation directe au commanditaire. Il peut être amené à mettre à jour des opérations promotionnelles sur les réseaux sociaux et sur le site Internet de l'entreprise.

Il exerce une veille permanente afin de connaître les produits de la concurrence, les nouveautés (destinations, axes aériens, formalités douanières, prestataires...), les événements géopolitiques et l'activité de la branche.

Les contacts avec les prestataires et les partenaires étrangers sont fréquents dans le cadre de l'emploi. Dans ce cas, la langue commune utilisée est l'anglais (niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères).

Le conseiller vendeur en voyages peut être soumis à des objectifs de vente avec une incidence sur sa rémunération. L'exercice de ses missions comporte des repères contrôlables : exactitude des cotations, rapidité d'exécution des tâches, nombre de ventes, volume d'affaires, fidélisation de la clientèle.

Le conseiller vendeur en voyages est le plus souvent sédentaire.

Il opère généralement au sein d'une équipe animée par un responsable hiérarchique (chef d'agence, responsable service groupes, plateau affaire, ou chef de produit). Il peut travailler également à domicile.

Le repos hebdomadaire est accordé principalement en fin de semaine. Toutefois, selon le lieu d'exercice, l'activité peut parfois s'exercer le samedi, le dimanche ou les jours fériés et en horaires décalés lors de participation à des manifestations type salons, ateliers de présentations (workshops), éductours ou en travail à domicile.

Les contrats sont majoritairement à durée indéterminée. Le conseiller vendeur en voyages peut également travailler sous statut indépendant pour le compte d'un opérateur immatriculé.

Selon la taille de la structure, le conseiller vendeur en voyages peut exercer à temps plein une mono-activité telle que la réservation, la vente ou le forfait.

1. Réserver des prestations touristiques

Conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais, en identifiant leurs besoins et attentes.

Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants.

2. Commercialiser des prestations touristiques

Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais.

Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais.

Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement.

3. Elaborer un forfait touristique

Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation.

Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais.

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

- les agences de voyages et tour-opérateurs : agences émettrices et réceptives, voyagistes, croisiéristes, agences en ligne (OTA) ;

- les transporteurs : autocaristes, loueurs de véhicules de tourisme, compagnies aériennes ;
- les centrales de réservation : organismes locaux de tourisme, groupements hôteliers résidences, villages clubs..., centrales de réservation indépendantes ;
- les prestataires immatriculés : hébergeurs, associations de tourisme, transporteurs.
 - conseiller voyages ;
 - conseiller séjours ;
 - conseiller vendeur ;
 - conseiller télé vendeur ;
 - conseiller billetterie ;
 - billettiste ;
 - télé billettiste voyages ;
 - agent de comptoir ;
 - agent de voyages ;
 - assistant voyages ;
 - chargé de pointe de vente voyages ;
 - agent de réservation ;
 - chargé de réservation ;
 - technicien de réservation ;
 - commercial séjours ;
 - travel planner ;
 - organisateur de voyages ;
 - forfaitiste ;
 - assistante forfaitiste ;
 - concepteur de prestations / produits touristiques ;
 - technico-commercial ;
 - conseiller commercial ;
 - carnetiste ;

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1303 : Vente de voyages

G1301 : Conception de produits touristiques

Réglementation d'activités :

Sans objet

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre professionnel est composé de trois 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° 30625 - Réserver des prestations touristiques	Conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais, en identifiant leurs besoins et attentes. Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 30625 - Commercialiser des prestations touristiques	Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais. Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais. Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 30625 - Elaborer un forfait touristique	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation. Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais.

Validité des composantes acquises : illimitée

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'Education)
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'Education)
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'Education)
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'Education)

	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 CVV paru au JO du 27/12/2017

Certification précédente : Conseiller(ère) en séjours et voyages