

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 29814**

Intitulé

Conseiller voyages

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Grand sud formation	Directrice

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334w Accueil, hôtellerie, tourisme (commercialisation)

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Au sein d'une agence de voyages classique ou « en ligne » ou également en office de tourisme, le Conseiller voyages opère en face à face ou à distance. Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'un Chef d'agence, d'un Responsable de réservation ou du Directeur d'agence. Au quotidien le Conseiller voyages est en charge de :

- L'accueil et l'information du client
- Du conseil au client
- De vendre un voyage sur brochure
- De concevoir un produit touristique sur mesure
- De gérer le dossier client depuis la signature du contrat jusqu'à l'après-vente

Chargé de l'accueil, il s'exprime parfaitement en français comme en anglais, pratique la technique de vente de découverte des besoins du client et doit y répondre en lui proposant des produits touristiques adaptés à partir de produits existants sur brochures des voyagistes ou en organisant un séjour « sur mesure ».

Il est en mesure de réserver plusieurs prestations à l'aide des brochures voyagistes et des TIC (GDS Amadeus, sites BtoB, Internet,...).

Il conclut sa vente par la signature d'un contrat de vente. Il est ensuite en charge d'émettre les titres de transport et de constituer ou remettre le carnet de voyages au client.

Il renseigne ses clients pour toutes les formalités polices et sanitaires.

Il assure le suivi administratif des dossiers depuis la vente jusqu'à la facturation et la gestion de l'après-vente.

Capacités attestées :

Accueillir et informer le client

- Accueillir un client en face à face ou par téléphone, en français comme en anglais
- Accueil des clients en appliquant la politique d'entreprise
- Accueil des clients en fonction des typologies de clientèle (Individuelle, Groupes, Affaires)
- Réaliser des actions de promotion et de communication dans le but de valoriser les produits touristiques et les points de vente
- S'impliquer dans l'organisation de l'espace de vente

Conseiller le client

- Utiliser les techniques de vente dont le questionnement et être à l'écoute du client
- Identifier rapidement les besoins du client
- Décrire les principales destinations touristiques et s'informer en autonomie sur l'actualité touristique et générale
- Assister et informer le client sur les formalités sanitaires et de police obligatoires
- Exploiter les gammes de produits et spécificités des voyagistes et les proposer
- Pratiquer la veille concurrentielle

Vendre un voyage sur brochure

- Proposer des produits brochures en un temps limité en réponse à l'attente du client, apporter l'argumentaire de vente, persuader le client, diversifier l'offre
- Convaincre le client d'acheter des produits complémentaires (assurances, locations de voiture, excursions, transferts...)
- Vérifier les prix et les disponibilités en manipulant le GDS Amadeus, les sites BtoB
- Interpréter le contrat de vente et les conditions particulières de ventes des voyagistes
- Gérer la facturation
- Respecter toutes les étapes de la vente jusqu'à la conclusion

Concevoir un produit sur mesure

- Négocier des prestations en français et en anglais, à l'oral et à l'écrit
- Assembler l'ensemble des prestations, en respectant les temps de liaison entre les transports
- Réserver les prestations constituant un voyage en utilisant divers NTIC
- Budgétiser le produit, réaliser un devis
- Elaborer un programme de voyage individuel et annexer cartes de la destination, fiche pratiques et titres de transport
- Présenter et expliquer le contenu d'un carnet de voyages

Gérer l'après-vente

- Assister le client et rester à son écoute à tout moment entre l'achat du voyage et son retour

- Contacter le client à son retour et interpréter ses commentaires éventuels dans le but d'apporter une amélioration des services de la structure
- Interpréter et appliquer le barème de frais de modification et d'annulation
- Identifier les points clés d'un litige, monter le dossier litige auprès du fournisseur et assurer le suivi jusqu'à résolution
- Interpréter la législation française et européenne du tourisme en vigueur et la faire valoir
- Appliquer les actions de fidélisation prévues par l'entreprise

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

L'emploi de Conseiller Voyage s'exerce en France dans les structures telles que:

- des agences de voyages distributrices, qu'elles soient indépendantes ou affiliées à un réseau,
- des Tours Opérateurs,
- des transporteurs (compagnies aériennes ou maritimes, autocaristes, croisiéristes...),
- des entreprises de location de véhicules,
- des centrales d'achat et de réservation,
- des sociétés d'assurance- assistance,
- des offices de tourisme,
- des agences réceptives.
 - Conseiller Voyage
 - Billettistes
 - Chef de comptoir
 - Assistant de production
 - Forfaitiste
 - Télévendeur (de produits touristiques)
 - Conseiller voyages BtoC ou Web
 - Après quelques années d'expérience : Chef d'agence, Concepteur de produits touristiques

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1303 : Vente de voyages

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

En centre :

Évaluation continue par les formateurs : mises en situation, épreuves théoriques et pratiques

En entreprise :

Evaluations en stage par les tuteurs en entreprises

Grille d'évaluation du stage

Rapports de stages

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	<ul style="list-style-type: none"> - La Directrice, - Un représentant des employeurs dans le domaine des agences de voyages - Deux professionnels Conseiller voyages - Un ancien élève Conseiller voyages ayant au minimum trois ans d'expérience professionnelle
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	<ul style="list-style-type: none"> - La Directrice, - Un représentant des employeurs dans le domaine des agences de voyages - Deux professionnels Conseiller voyages - Un ancien élève Conseiller voyages ayant au minimum trois ans d'expérience professionnelle
En contrat de professionnalisation	X	<ul style="list-style-type: none"> - La Directrice, - Un représentant des employeurs dans le domaine des agences de voyages - Deux professionnels Conseiller voyages - Un ancien élève Conseiller voyages ayant au minimum trois ans d'expérience professionnelle

Par candidature individuelle	X	<ul style="list-style-type: none"> • - La Directrice, • - Un représentant des employeurs dans le domaine des agences de voyages • - Deux professionnels Conseiller voyages • - Un ancien élève Conseiller voyages ayant au minimum trois ans d'expérience professionnelle
Par expérience dispositif VAE prévu en 2015	X	<ul style="list-style-type: none"> • - La Directrice, • - Un représentant des employeurs dans le domaine des agences de voyages • - Deux professionnels Conseiller voyages • - Un ancien élève Conseiller voyages ayant au minimum trois ans d'expérience professionnelle

	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) :

Arrêté du 31 janvier 2018 publié au Journal Officiel du 08 février 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Conseiller voyages" avec effet au 17 avril 2013, jusqu'au 08 février 2023.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

- 15 à 30 certifiés par an, depuis la création (nous avons une voir deux promotions par an)
- Chaque année : tous les stagiaires se voient proposer en moyenne 2 offres d'emploi fin de formation, certains les acceptent d'autres préfèrent voyager ou enchaîner sur un autre cursus du tourisme.

Autres sources d'information :

- Renseignements : contact@grand-sud.fr
- Information lors des Journées Portes Ouvertes organisées à l'Ecole (au nombre de 5 par an)
- Participation de Grand Sud Formation à de nombreux salons (Mahana, Salon Mondial du Tourisme, Form' Avenir, L'Etudiant, salon du MASTER, AQUITEC, Info Sup,...)
- Fiche pédagogique de la certification : www.grand-sud.fr
- Brochure Grand Sud Formation

Grand Sud Formation -Toulouse

Lieu(x) de certification :

Grand sud formation
BAL 38
76 allées Jean Jaurès
31000 Toulouse

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

Grand Sud Formation - 76 Allées Jean Jaurès BAL 38 - 31000 Toulouse
Salles de sport et salles de spectacle de l'agglomération toulousaine

Historique de la certification :