

REFERENTIEL D'EVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller vendeur en voyages

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	1/32

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Conseiller vendeur en voyages

Sigle du titre professionnel : CVV

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 334w - Commercial du tourisme-

Code(s) ROME : G1303, G1301

Formacode : 42679, 42668, 42686, 42648, 42677

Date de l'arrêté : 03/01/2023

Date de parution au JO de l'arrêté : 19/01/2023

Date d'effet de l'arrêté : 12/05/2023

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CVV

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	3/32

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Accueillir et 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 Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement	01 h 45 min	En amont de la mise en situation, le candidat tire au sort un scénario correspondant à une demande de voyage d'un client. Le jury remet au candidat une édition du "courriel client" qui demande un voyage. Les membres du jury jouent le rôle des clients, l'un des clients est anglophone. La mise en situation se déroule en cinq étapes. • Pendant 5 minutes, le candidat analyse la demande. • Pendant 5 minutes, il s'entretient au téléphone en français avec le « client ». • Pendant 30 minutes, il recherche des prestations touristiques sur une plate-forme électronique de gestion des réservations (Global Distribution System dit « GDS ») et des sites internet, il élabore une prestation « forfait dynamique ». • Pendant 50 minutes, il présente et argumente la destination et l'offre aux « clients » en français avec un résumé en anglais pour le « client anglophone ». Il répond aux questions du « client », et à une demande de modification souhaitée par le « client », édite un contrat de vente avec un logiciel de gestion, enregistre la vente et édite les documents correspondants. • Pendant 15 minutes, il rédige en français le programme du voyage et l'envoi par mail au client.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Accueillir et 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 Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement	00 h 20 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation. A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la mise en situation et en particulier sur la compétence « gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais	00 h 35 min	Le questionnement a lieu avant ou après la mise en situation et l'entretien technique. Le questionnement se déroule en deux étapes : • Pendant 15 minutes, le candidat présente un forfait touristique sous forme de diaporama. Il s'appuie sur un dossier client rédigé en français et en anglais, et un dossier technique en

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	4/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			français comprenant le cahier des charges, les tarifs utilisés et la cotation. Pendant 20 minutes, à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa production et sa présentation.
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

- le jury remet une édition du "courriel client" au candidat ;
- le jury demande systématiquement une modification de la prestation proposée par le candidat.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session, le candidat élabore un forfait touristique et réalise un dossier comprenant :

- Un dossier technique (6 000 à 8 000 caractères, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :
 - le cahier des charges du client ;
 - un itinéraire ;
 - la référence des prestataires ;
 - les tarifs utilisés ;
 - la cotation ;
 - le calcul du seuil de rentabilité
- Un dossier client en français et la traduction du programme et du devis en anglais (8 000 à 10 000 caractères par langue, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :
 - le programme ;
 - le devis client avec mentions légales obligatoires ;
 - les conditions de vente.

Il prépare un diaporama qui présente son forfait.

Lors de la session :

- le candidat présente son forfait à l'aide du diaporama et du dossier réalisé en amont ;
- le jury interroge le candidat sur l'élaboration d'un forfait et sur la promotion d'une offre commerciale à l'aide d'un guide de questionnement.

Pour les candidats se présentant après un parcours de formation, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation de formation ou d'une expérience en entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	5/32

Précisions pour le candidat VAE :

Pour les candidats VAE, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation professionnelle en entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	6/32

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réserver des prestations touristiques					
Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes	La procédure d'accueil est appliquée Les besoins et attentes du client sont identifiés Les spécificités des clients sont identifiées Les techniques d'écoute active et de reformulation sont appliquées Les informations fournies aux visiteurs sont exactes L'expression orale en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL	☒	☒	☐	☐
Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants	La demande des clients est prise en compte Les spécificités des clients sont identifiées et prises en compte Les prestataires sont identifiés Les techniques de réservation sont maîtrisées La réservation est conforme à la demande du client La tarification du dossier est exacte Les informations préalables données au client sont exactes Les documents de voyages sont contrôlés et émis	☒	☒	☐	☐
Vendre des prestations touristiques					
Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle	La demande du client est prise en compte Les spécificités du client sont identifiées La proposition correspond à la demande du client Les prestations sont techniquement réalisables Le forfait est réalisé dans le cadre légal Le devis ou le tarif est exact La politique commerciale de l'établissement est respectée	☒	☒	☐	☐

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	7/32

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente	Les spécificités du client sont prises en compte Les motivations d'achat du client sont prises en compte Les informations données sur la destination et sur les prestations sont exactes et argumentées La proposition correspond à la demande du client L'argumentation sur la destination est ciblée L'expression en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral	☒	☒	☐	☐
Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement	Le règlement du voyage est vérifié Le carnet de voyages est vérifié Les modifications ou annulations sont prises en compte Des solutions alternatives aux aléas sont proposées La satisfaction du client est vérifiée Le fichier client est renseigné	☒	☒	☐	☐
Concevoir et promouvoir un forfait touristique					
Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation	Le forfait correspond à la demande et aux spécificités du client ou au cahier des charges établi par l'établissement La fiabilité des prestataires est vérifiée Les prestations sont assemblées et les temps sont respectés en tenant compte des points de servuction La cotation est exacte Le seuil de rentabilité est calculé L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL à l'écrit	☐	☐	☐	☒
Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais	Le programme technique est réalisé et exact Le programme client est réalisé et exact Le devis inclut les mentions légales obligatoires La charte graphique est respectée Le support promotionnel est réalisé et illustré L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL	☐	☐	☐	☒
Obligations réglementaires le cas échéant :					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	8/32

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes
	Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle
	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants
	Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement
	Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente
	Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais
Apprendre en continu	Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes
	Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle
	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants
	Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement
	Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente
	Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais
Mobiliser les environnements numériques	Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes
	Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle
	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants
	Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement
	Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente
	Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	9/32

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CVV

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 10 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Les membres du jury assurent le rôle des clients pendant la mise en situation. L'un des membres assure le rôle du client anglophone et demande au candidat un résumé de l'offre en anglais.

Pendant la mise en situation, le jury est présent auprès du candidat :

- dans une salle séparée lors de l'entretien au téléphone avec un « client » (5 minutes), le deuxième membre du jury observe le candidat ;
- lors de la présentation et argumentation de la destination et de l'offre aux « clients » (50 minutes).

La présence du jury n'est pas requise pendant que le candidat analyse la demande (5 minutes), recherche des prestations touristiques (30 minutes) et rédige le programme (15 minutes).

- Avant la mise en situation, le jury fait tirer au sort un scénario par le candidat et prend connaissance de son rôle de « client ».
- Après la mise en situation, le jury analyse la prestation et prend connaissance du programme du voyage du candidat afin de préparer l'entretien technique.
- Avant le questionnement à partir de productions, le jury prend connaissance des productions écrites du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure de jouer le rôle d'un client anglophone et d'évaluer la langue anglaise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	10/32