

RÉSERVER DES PRESTATIONS TOURISTIQUES - AGENT DE RÉSERVATION GDS AMADEUS



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes
Durée : 154h - Délai d'inscription : J-21
5 sessions/an. Format Hybride
Lieu : La Réunion

TARIF DE FORMATION

sur devis / financement OPCO, CPF,
France Travail, La Région, RNCP37295BC01
(Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Avoir le niveau Bac, être à l'aise avec les outils
informatiques. PC portable requis. Niveau d'anglais A1

Déroulement de la formation :

Durée hebdomadaire : 2 à 4 jours / semaine
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30
ou par demi-journée

Modalités pédagogiques

Formation en salle et/ou entièrement à distance en
visioconférence. Formation alternée entre théorie et
mise en pratique.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours et fin de formation
Une évaluation de la satisfaction
Attestation ou diplôme remis de fin de formation

Poursuite de parcours :

Optimisez vos compétences en suivant les modules de
langues suivants:
- "Anglais commercial et touristique"
- "La pratique de l'allemand du tourisme"
- "La pratique de l'espagnol du tourisme"
et Accompagnement dans l'emploi

Expériences professionnelles :

Formateurs d'expériences métiers, diplômés de la formation
professionnelle. Centre certifié par Amadeus France.
intervenant depuis plus de 8 ans.

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de :
- Maîtriser toutes les fonctionnalités du GDS Amadeus
pour occuper un poste d'agent de réservation en
compagnie aérienne, en agence ou en aéroport.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification de branche
des entreprises du tourisme et transport)

CCP Utilisation et maîtrise Amadeus NIV 1 (49h)

La réglementation aérienne
L'offre des compagnies aérienne
Savoir effectuer une réservation de vols
Savoir proposer un prix au client

CCP Utilisation et maîtrise Amadeus NIV 2 (49h)

Maîtriser les outils de productivité
La consultation tarifaire et conditions de vente
Les modifications sur dossier constitué
Les files d'appels et l'utilisation de profil client
Les tarifs négociés et services additionnels

CCP Utilisation et maîtrise Amadeus NIV 3 (56h)

Les différentes opérations d'après-vente
La gestion de réclamation client
La réservation de voyages de groupes
Mise en situation de vente au comptoir

Moyens pédagogiques :

Fiches pédagogiques, soutien personnalisé.
Exercices pratiques et atelier de mise en situation,
coaching personnalisé. .

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Conseiller vendeur en voyages

Le titre professionnel Conseiller vendeur en voyages¹ niveau 4 (code NSF : 334w) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Le conseiller vendeur en voyages accueille le client en présentiel ou à distance, en direct ou en différé, explore sa demande, propose une ou plusieurs offres correspondantes, concrétise la vente et suit le dossier jusqu'au retour du voyage.

L'activité des intermédiaires du voyage et donc des conseillers vendeurs en voyages est encadrée par le code du tourisme.

Le conseiller vendeur réserve des voyages ou des prestations touristiques unitaires à la demande d'un client. Il fait préciser la demande et explore les besoins et les attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il recherche les voyages ou les prestations demandées sur des outils et des sites professionnels ou sur des sites grand public ou collaboratifs, vérifie les disponibilités et effectue les réservations avec l'accord du client. Il informe le client sur les formalités, lui propose une assurance et des prestations complémentaires en argumentant leur intérêt. Il facture, encaisse et édite les documents de voyage.

Le conseiller vendeur en voyages combine des prestations pour réaliser un forfait à la demande d'un client. Il recherche et assemble les prestations les plus adaptées dans le cadre légal de la vente de forfaits : à la carte à partir de catalogues ou sur mesure en adaptant les prestations à la demande. Il présente la destination et l'offre, en détaillant et en valorisant les avantages et les spécificités du voyage et de la destination. Il établit le contrat de vente et suit le dossier jusqu'à la fin du voyage : il gère les modifications, les annulations, s'assure des règlements, de la confirmation des options et prépare le carnet de voyage. Il participe à la gestion des aléas au cours du voyage, des éventuels litiges, et s'assure de la satisfaction du client.

Le conseiller vendeur en voyages conçoit des forfaits, à la demande d'un client ou pour la mise en marché d'une nouvelle offre. Il analyse la demande, explore la destination et son potentiel touristique et construit un itinéraire équilibré en fonction des intérêts touristiques et des prestataires disponibles. Il réalise la cotation et calcule le seuil de rentabilité.

Il présente le programme technique et le programme client dans le cadre d'un rendez-vous avec le commanditaire ou de toute manifestation promotionnelle.

Il exerce une veille permanente afin de connaître les produits de la concurrence, les nouveautés (destinations, axes aériens, formalités, prestataires...), les événements géopolitiques et l'activité de la branche. Il se forme notamment grâce aux e-learning et webinaires proposés par les offices du tourisme, les tours opérateurs et les réceptifs spécialistes des destinations.

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 ou chef de produit).

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 professionnels de présentations (« workshops »), éductours.

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.

■ CCP - Réserver des prestations touristiques

- 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

■ CCP - Vendre des prestations touristiques

- 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

■ CCP - Concevoir et promouvoir un forfait touristique

- Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
- Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais

Code TP -01227 référence du titre : **Conseiller vendeur en voyages¹**

Information source : référentiel du titre : CVV

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 1 juin 2004. (JO modificatif du 19 janvier 2023)

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Pôle Entreprises, Emploi et Solidarités (EES)
Service Régional de Contrôle et de
Développement des compétences (SRCDC)
Unité Contrôle de la formation professionnelle et
de la politique du titre

AIR'LISE FORMATION SAS
QUARTIER D'AFFAIRES DE SAVANNA
14 RUE JULES THIREL - PORTE 11B - 12
97 460 SAINT PAUL

Affaire suivie par : **Frédéric AURE**
Courriel : frederic.aure@deets.gouv.fr
Réf courrier : **516**

A SAINT DENIS, le 18 avril 2023

Objet : Décision d'agrément pour le titre professionnel de Conseiller vendeur en voyages (TP-01227)

Madame,

Vous avez effectué une demande d'agrément du centre **AIR'LISE FORMATION SAS** pour le titre professionnel de **Conseiller vendeur en voyages (TP-01227)**.

Après instruction du dossier d'agrément, je vous informe que votre demande est recevable. Vous trouverez ci-joint la décision d'agrément autorisant le centre **AIR'LISE FORMATION SAS** à organiser, sous l'autorité de la DEETS de LA REUNION, des sessions d'examen visant l'obtention du titre professionnel de **Conseiller vendeur en voyages (TP-01227)** ainsi que des sessions d'examen visant l'obtention des certificats de compétences professionnelles (CCP) constitutifs du titre.

Conformément à l'article L. 335-6 du code de l'éducation, le titre professionnel est une certification délivrée au nom du ministre chargé de l'emploi qui atteste de compétences directement opérationnelles en entreprise. La délivrance de cette certification s'appuie sur le respect des modalités d'examen fixées réglementairement. Dans ce cadre, vous veillerez à ce que le responsable de session ainsi que les membres de jury habilités bénéficient d'une information complète et actualisée des modalités d'examen décrites dans le référentiel de certification.

Tout changement intervenant dans l'organisation des sessions d'examen telle que déclarée dans la demande d'agrément présentée doit être porté à la connaissance de mes services dans les meilleurs délais.

Pour toute question portant sur l'organisation des sessions d'examen, votre interlocuteur à la DEETS de LA REUNION est M. AURE Frédéric.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de ma considération distinguée.

Le Préfet de LA REUNION

Par délégation
Pour la directrice de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités de LA REUNION
La responsable du Service Régional de Contrôle
et du Développement des Compétences


Julie PAVAGEAU

DECISION n° DEETS974-2023-04-013 en date du 18 avril 2023 portant agrément pour l'organisation de sessions d'examen conduisant au titre professionnel de Conseiller vendeur en voyages (TP-01227)

Le préfet de LA REUNION,

Vu le code de l'éducation, notamment son article R. 338-8 ;

Vu l'arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation ;

Vu l'arrêté du 3 janvier 2023 relatif au titre professionnel de Conseiller vendeur en voyages (journal officiel du 19 janvier 2023) ;

Vu la demande d'agrément reçue le **17 avril 2023**, formulée par le centre **AIR'LISE FORMATION SAS** ;

Considérant l'instruction favorable du dossier,

DECIDE

Article 1er

L'agrément pour l'organisation des sessions d'examen visant l'obtention du titre professionnel de **Conseiller vendeur en voyages (TP-01227)** et l'organisation des sessions d'examen visant l'obtention des certificats de compétences professionnelles (CCP) constitutifs du titre est accordé au centre **AIR'LISE FORMATION SAS**.

Article 2

L'agrément est accordé du **12 mai 2023** au **11 mai 2028**.

Article 3

Le nombre maximum de candidats pouvant être présentés est de **02 candidats**.

Article 4

Le lieu d'organisation des sessions d'examen pour le titre mentionné à l'article 1er est : **Quartier d'Affaires de Savanna - 14, rue Jules Thirel - Porte 11B / 12 - 97460 SAINT PAUL**.

Article 5

La directrice de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités de LA REUNION est chargée de l'exécution de la présente décision.

Fait à SAINT DENIS, le 18 avril 2023

Pour le Préfet de région,

Par délégation
Pour la directrice de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités de LA REUNION
La responsable du Service Régional de Contrôle
et du Développement des Compétences


Julie PAVAGEAU



La présente décision peut, dans un délai de deux mois à compter de la date de sa notification, faire l'objet :

- d'un recours gracieux auprès de la directrice de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS) de LA REUNION ;
- d'un recours hiérarchique auprès de Madame la Ministre du travail (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle / Mission des politiques de certification professionnelle – 14, avenue Duquesne – 75 350 Paris 07SP) ;
- d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de La Réunion, sis 27 rue Félix Guyon - CS 61107 – 97 404 SAINT DENIS Cedex.