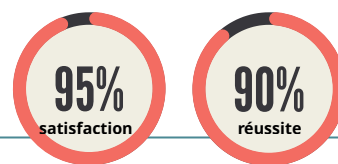


CONSEILLER VENDEUR EN VOYAGES (TP)



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes
Durée : 336h / 6 à 9 mois - Délai d'inscription : J-21
Formation en continue ou alternance (2 sessions / an)
Lieu : La Réunion, France - Antilles - A distance - Hybride

TARIF DE FORMATION

Sur devis selon profil / financement OPCO, CPF, France travail, La Région, Code RNCP37295 - Rome G1303
Exonération de TVA pour la formation continue

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 :

Être à l'aise avec les outils informatiques. Avoir une expérience de voyages. PC portable requis. Niveau anglais B1

Déroulement de la formation :

1 à 2 jours de formation par semaine en alternance
+ Période en entreprise (stage ou contrat d'apprentissage)
+ Période d'accompagnement à la recherche d'emploi,
+ Soutien personnalisé à distance,
+ Période de préparation et passage des examens
+ Période de mobilité possible en France ou à l'Étranger.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Formation par demi-journée d'enseignement théorique et de mise en pratique. Participation active.

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 :

Développement des compétences :
- Langue, Web marketing, Force de vente

Expériences professionnelles :

Des formateurs d'expériences métiers, diplômés de la formation professionnelle, et intervenant depuis 10 ans en CFA.

Objectifs :

CCP1 – Réserver des prestations touristiques
CCP2 – Vendre des prestations touristiques à partir de différents canaux de communication
CCP3 – Concevoir et promouvoir un forfait touristique

Inscription au titre professionnel de niveau IV. Formation accessible par capitalisation de blocs de compétences.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

CCP1 - Réserver des prestations touristiques (154h)

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.

CCP2 : Vendre des prestations touristiques (105h)

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.

CCP3 : Concevoir et promouvoir un forfait touristique (77h)

Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation.

Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais.

Moyens pédagogiques :

Démonstration et ateliers de mise en situation pratique.
E-learning, Utilisation des outils numériques,
Développement de projets professionnels.

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 voyages**¹

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)