



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller vendeur en voyages

Niveau IV

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	1/40

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel.....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Liste des activités.....	6
Vue synoptique de l'emploi-type	8
Fiche emploi type.....	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi	33
Glossaire technique	35
Glossaire du REAC.....	37

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	3/40

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La version de 2013 du titre professionnel « Conseiller en séjours et voyages » était structurée en deux activités.

La version 2017 présente trois activités :

- « Réserver des prestations touristiques » ;
- « Commercialiser des prestations touristiques » ;
- « Elaborer un forfait touristique »

Cette structure tient compte de l'importance des compétences - désormais incontournables - en lien avec la commercialisation de prestations touristiques.

Le nouvel intitulé « Conseiller vendeur en voyages » préserve la valeur du conseil et souligne l'importance de la dimension vente.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'emploi de conseiller vendeur en voyages a été analysé à l'aide de sources documentaires, d'entretiens auprès des professionnels d'agences de voyages, d'offices de tourisme et de centrales de réservation, de questionnaires auprès d'employeurs et de salariés de la branche, d'analyses d'offres d'emploi et des statistiques emploi formation.

De manière générale, l'acte de vente se modifie :

- la vente se fait de plus en plus au téléphone et par Internet, on voit apparaître l'assistance en ligne par *chat* ou en live visuel ;
- la vente se personnalise davantage et devient experte pour répondre à une clientèle de plus en plus informée et connectée.

Toutes les compétences en lien avec la relation clients intègrent donc systématiquement l'utilisation des outils de communication à distance et les techniques de recherches expertes sur tous supports.

Associée à une prestation de conseil, la billetterie et la réservation restent importantes pour le métier, en particulier sur les plateaux affaires. L'activité « Réserver des prestations touristiques » regroupe les compétences nécessaires pour répondre à la demande du client.

Les exigences de la clientèle augmentent et leurs attentes se diversifient. La commercialisation des prestations touristiques correspond désormais à une activité à part entière.

Les clients des intermédiaires du voyage attendent de la part du conseiller vendeur en voyages un haut niveau de service et de conseil, associé à une relation individualisée et la proposition d'offres originales. Ils attendent l'élaboration d'une offre à la carte ou sur mesure qui prend en compte leurs demandes, le suivi administratif, l'organisation et la sécurisation du voyage.

Les compétences comportent donc la connaissance fine des typologies de clientèles et les savoir-faire nécessaires pour construire la réponse adaptée aux souhaits et aux préoccupations des clients.

Le conseiller vendeur en voyages doit proposer la meilleure offre au meilleur prix, en tenant compte des impératifs de rentabilité de l'établissement. Les conditions de vente et le cadre légal deviennent une préoccupation majeure des opérateurs. Les compétences tiennent compte des exigences des opérateurs et l'administration des dossiers clients est renforcée.

L'élaboration du forfait touristique fait également l'objet d'une activité à part entière. Les clients ont moins besoin d'intermédiaires pour organiser un voyage simple. Ils attendent du conseiller vendeur en voyages la conception de forfaits complexes. Il revient donc au Conseiller Vendeur en Voyages d'argumenter le prix de l'offre auprès du client et de la promouvoir par une présentation détaillée de la destination et du programme.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	5/40

Liste des activités

Ancien TP : Conseiller en Séjours et Voyages

Activités :

- Vendre des prestations touristiques
- Construire un forfait touristique à la demande

Nouveau TP : Conseiller vendeur en voyages

Activités :

- Réserver des prestations touristiques
- Commercialiser des prestations touristiques
- Elaborer un forfait touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	6/40

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réserver des prestations touristiques	1	Conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais, en identifiant leurs besoins et attentes
		2	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants
2	Commercialiser des prestations touristiques	3	Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais
		4	Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais
		5	Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement
3	Elaborer un forfait touristique	6	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
		7	Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	8/40

FICHE EMPLOI TYPE

Conseiller vendeur en voyages

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	9/40

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- 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.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- 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

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	10/40

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

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme

Assurer une veille professionnelle pour suivre les évolutions du tourisme et des attentes des clientèles

Utiliser les outils numériques pour rechercher et diffuser des informations et données touristiques

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : 3061 Convention Collective Nationale de travail du personnel des agences de voyages et de tourisme

3175 Convention Collective Nationale des organismes de tourisme

3251 Convention Collective Nationale de Tourisme Social et Familial

3292 Convention Collective Nationale Hôtels Cafés Restaurants

3271 Convention Collective Hôtellerie de Plein Air

Code(s) NSF :

334w - Commercial du tourisme

Fiche(s) Rome de rattachement

G1303 Vente de voyages

G1301 Conception de produits touristiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	11/40

FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

Réserver des prestations touristiques

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le conseiller vendeur en voyages prend connaissance des demandes clients émanant des sites Internet et boîtes mail. Il gère les priorités et répond aux demandes après des recherches sur les sites type BtoB, BtoC, CtoC, les portails agences, les logiciels internes, les GDS et les sites de tourisme collaboratifs.

En direct, le conseiller vendeur en voyages mène des entretiens exploratoires pour définir le profil, les attentes et les besoins des clients en face à face ou à distance (téléphone, chat, visioconférence..). Il effectue des recherches et vérifie les disponibilités sur les sites correspondants.

Il soumet des propositions et contrepropositions aux clients en tenant compte de leurs demandes et, le cas échéant, de la politique de référencement de l'entreprise.

Avec l'accord des clients, il effectue des réservations et émet les titres de transport et documents de voyages correspondants.

Il facture le dossier grâce à un logiciel de gestion, encaisse les paiements et renseigne les clients sur les conditions de vente. Il les informe sur les formalités, conseille et vend des assurances et des prestations complémentaires.

Le conseiller vendeur en voyages met en place son environnement de travail et veille à son organisation et sa propreté. Il aménage les vitrines, alimente, le cas échéant, les présentoirs en brochures, conçoit et édite des affiches promotionnelles sur supports papier ou numérique, selon les consignes de son responsable et en cohérence avec la politique commerciale de l'établissement et des prestataires référencés. Il peut être amené à mettre à jour des opérations promotionnelles sur les réseaux sociaux et sur le site Internet de l'entreprise.

Cette activité s'exerce la plupart du temps en autonomie sous la responsabilité d'un hiérarchique. Un même dossier peut être traité partiellement par plusieurs conseillers et faire l'objet d'une collaboration d'équipe.

Cette activité peut s'exercer à plein temps (poste de billettiste ou agent de comptoir).

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	13/40

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Commercialiser des prestations touristiques

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir de la demande d'un client, individuel ou groupe, le conseiller vendeur en voyages présente une destination, en France ou à l'étranger, en identifiant les particularités géographiques, historiques ou culturelles. Cette présentation peut se dérouler à l'aide d'un support média (vidéo projecteur, tablette...), en vis-à-vis ou à distance (visioconférence). Le conseiller vendeur en voyages répond aux questions du client. Il recherche si nécessaire les informations demandées sur les sites fiables et référencés. Il peut être assisté par un expert de l'établissement, éventuellement à distance. Il argumente les avantages de la destination en fonction du profil du client et de sa demande.

Après avoir vérifié les disponibilités, le conseiller vendeur propose et présente une ou plusieurs offres de produits en détaillant et en valorisant les avantages et les spécificités du ou des produits (hébergement, transports, séjours ou voyages). Le conseiller vendeur en voyages peut effectuer un assemblage de prestations (forfaits dynamiques). Il réalise et/ou présente le devis ou le tarif, argumente le prix, propose des prestations complémentaires ou options dans l'objectif d'optimiser la vente (prestations, locations, assurances...). Le conseiller vendeur en voyages enregistre la vente et procède aux réservations, il établit le contrat de vente dans le respect du cadre légal de la vente de voyages et énonce les éléments de la vente pour validation du client.

Le conseiller vendeur en voyages assure le suivi technique du dossier, la facturation et le règlement, la réalisation et/ou l'édition des documents de voyages. Il peut, le cas échéant, réaliser ou éditer les documents techniques à destination des opérateurs de voyages (transporteurs, conducteurs, accompagnateurs...) et procéder aux demandes de visas.

Pendant le voyage ou au retour du client, le conseiller vendeur en voyages gère les éventuels aléas et litiges, il s'assure de la conformité de la prestation et de la satisfaction des clients. Il renseigne la base de données clients dont il se servira pour des actions de promotion et de fidélisation de la clientèle.

Cette activité peut se dérouler en espace de vente ou partiellement chez le client (groupes). Dans certains cas, le travail s'effectue en collaboration avec un service de production (forfaits à la carte ou sur mesure) qui crée et modifie le produit en fonction des retours du conseiller vendeur en voyages.

Le conseiller vendeur en voyages peut réaliser soit la totalité de l'activité en autonomie sous la responsabilité de son hiérarchique direct, soit une partie de l'activité en collaboration avec ses collègues. Il peut avoir des objectifs de vente.

Cette activité peut se réaliser en anglais, notamment dans le cadre d'une agence réceptive.

Cette activité peut s'exercer à temps plein en tant que commercial en centrale de réservation.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	15/40

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme

Assurer une veille professionnelle pour suivre les évolutions du tourisme et des attentes des clientèles

Utiliser les outils numériques pour rechercher et diffuser des informations et données touristiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	16/40

FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

Elaborer un forfait touristique

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir d'une demande groupe ou individuel ou dans le cadre de la commercialisation d'une nouvelle offre produits, le conseiller vendeur en voyages élabore des forfaits touristiques, en assemblage, à la carte ou sur mesure.

Il recherche les informations sur les sites fiables et référencés, construit un itinéraire en tenant compte des points de servuction, identifie les prestations en fonction de la demande, vérifie les disponibilités pour une offre immédiate ou pour une création de produit (disponibilités saisonnières).

Le conseiller vendeur en voyages réalise la cotation en tenant compte de la demande et des objectifs commerciaux de l'établissement, calcule le seuil de rentabilité. Il présente l'offre créée en valorisant la proposition et argumente le prix. Il peut être amené à négocier des tarifs ou des gratuités avec les prestataires.

Le conseiller vendeur en voyages peut être amené à animer une prestation publique de l'offre, dans le cadre d'un salon ou workshop, à l'attention d'un groupe commanditaire. Il utilise pour cela des outils de présentation (documents, diaporama) en respectant la charte graphique de l'établissement.

Le conseiller vendeur en voyages utilise tous les outils de communication, de recherche et de réservation à sa disposition (GDS, sites de type BtoB, BtoC, CtoC, portails ...).

Cette activité peut s'exercer à partir du cahier des charges fourni par un client ou par le responsable hiérarchique, en autonomie sous la responsabilité du responsable hiérarchique ou en collaboration avec un service commercial, un service de production ou des collègues de l'équipe de travail.

La recherche de prestations peut s'effectuer en anglais ainsi que la présentation dans le cadre d'une agence réceptive.

Cette activité peut s'exercer à plein temps (poste de forfaitiste ou de technico-commercial).

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme
Assurer une veille professionnelle pour suivre les évolutions du tourisme et des attentes des clientèles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	17/40

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la politique commerciale de l'établissement et des consignes définies par la hiérarchie, accueillir les clients en français et en anglais, établir le profil des clients, identifier leurs besoins et attentes explicites et implicites afin de proposer une offre adaptée. Tenir compte des spécificités et de la culture des clients, informer et conseiller les clients sur les prestations proposées. Présenter une offre adaptée et personnalisée aux clients (référéncée par l'établissement le cas échéant) afin de la valider avec leur accord. Dans le respect de la charte de communication visuelle et des standards qualité, ordonner et tenir propre l'espace d'accueil tout au long de son activité afin de faciliter l'accès aux informations. Alimenter, organiser et actualiser les présentoirs et affichages (physiques ou numériques), pour rendre disponible en permanence une information à jour.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en face à face ou à l'aide des outils de communication mis à disposition par l'établissement (téléphone, sites Internet, réseaux sociaux, chat, SMS, mails...). Elle est mise en œuvre auprès d'une clientèle individuelle ou groupe, française ou étrangère.

Critères de performance

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 maîtrisées
Les informations fournies aux visiteurs sont exactes
La satisfaction des clients est vérifiée
L'espace de travail est organisé
L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Conduire un entretien d'accueil exploratoire
Techniques d'accueil dans le tourisme
Analyser le profil du client et sa demande
Pratiquer l'écoute active
Formuler une proposition argumentée
Techniques de communication par téléphone
Utiliser les outils de communication et les outils bureautiques

Adapter son comportement aux spécificités de la clientèle
Se rendre disponible et être à l'écoute
S'exprimer clairement
Instaurer une relation de confiance avec les clients ou les prestataires
Adopter une posture professionnelle favorisant la relation commerciale
Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.

Organiser l'espace d'accueil de façon sécurisée et ordonnée
Gérer le temps de l'entretien
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Respecter la politique RSE de l'établissement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	19/40

Connaissance des typologies de clientèles
Connaissance de l'offre touristique proposée et/ou référencée par l'établissement
Connaissance des attentes et des offres relatives au tourisme durable
Connaissance des bases de la législation relative à la vente des voyages
Connaissance des règles de communication interpersonnelle
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia utilisés par l'établissement et par les clients
Connaissances générales en géographie touristique française, européenne, internationale
Connaissance des comportements et de la motivation d'achat de la clientèle
Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme, des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	20/40

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse de la demande des clients (individuels, groupes, affaires ou loisirs, français et étrangers) et, le cas échéant, des prestataires référencés par l'établissement, rechercher des prestations touristiques disponibles sur les systèmes de réservation, GDS, logiciels internes et sites de type BtoB, BtoC, CtoC. Tarifier les prestations, élaborer le dossier et présenter la proposition personnalisée au client en énonçant les informations préalables et les conditions de vente. Enregistrer les réservations afin d'éditer un contrat de vente, d'encaisser et d'émettre les documents de transports, de séjours ou de voyages dans le respect du cadre légal.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en face à face ou à l'aide des outils de communication mis à disposition par l'établissement (téléphone, logiciels internes, GDS, BtoB, BtoC, CtoC), auprès d'une clientèle groupe ou individuelle, affaire ou loisirs, en espace de vente, plateau affaire ou centrale de réservation. Elle peut se réaliser en totalité en autonomie ou partiellement dans un cadre collectif.

Critères de performance

La demande des clients est prise en compte
Les spécificités des clients sont identifiées
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

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Analyser le profil du client et sa demande
Techniques de communication interpersonnelle
Techniques de communication par téléphone
Utiliser des systèmes de réservation GDS, BtoB, BtoC, CtoC, ...
Utiliser la bureautique
Rechercher des données fiables sur Internet
Renseigner un contrat de vente
Renseigner un contrat de location
Techniques de modalités de paiement

S'exprimer clairement avec un vocabulaire professionnel
Adapter son vocabulaire au client
Pratiquer l'écoute active
Travailler en équipe et transmettre des informations claires et précises
Travailler rapidement ou dans l'urgence en gérant son stress

Gérer le temps de l'entretien
Gérer le temps de travail et les priorités

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	21/40

Connaissance des typologies de clientèles
Connaissance de l'offre touristique proposée et éventuellement référencée par l'établissement
Connaissance des attentes et des offres relatives au tourisme durable
Connaissance de la législation relative à la location d'hébergements et de véhicules de tourisme
Connaissance de la législation relative à la vente des voyages, aux contrats de vente et aux assurances
Connaissance de la réglementation touristique et aérienne
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia utilisés par l'établissement et les clients
Connaissance de la responsabilité sociétale des entreprises

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	22/40

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse de la demande du client, proposer, présenter et conseiller une destination touristique en France ou à l'étranger, en français ou en anglais. Identifier les particularités géographiques, historiques et culturelles. Argumenter les avantages et les caractéristiques des destinations en tenant compte du contexte géopolitique, afin de permettre au client de sélectionner l'offre qui lui convient.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce lors de la vente ou d'une opération de promotion, en face à face ou à distance à l'aide des outils de communication mis à disposition par l'établissement, auprès d'une clientèle groupe ou individuelle, affaire ou loisirs, en espace de vente, plateau affaire ou centrale de réservation. Des outils de présentation type ordinateur, vidéo projecteur, tablette... peuvent être utilisés.

Critères de performance

La demande du client est prise en compte
Les spécificités du client sont identifiées
Les informations données sur la destination sont exactes et argumentées
La proposition correspond à la demande du client
L'argumentation sur la destination est ciblée
L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Techniques d'argumentation
Techniques de communication orale
Méthodologies de recherches et d'analyse des données
Techniques de résumés et de synthèses

Parler en public avec aisance
Pratiquer l'écoute active
Instaurer une relation de confiance
Pallier et maîtriser un manque d'informations

Organiser des données
Gérer le temps de la présentation

Connaissance des typologies de clientèles
Connaissance des formalités d'entrée des territoires
Connaissance de la géographie touristique sur les 5 continents
Connaissance de l'histoire et de la culture des différentes destinations touristiques
Connaissance des 10 destinations les plus vendues à l'étranger
Connaissance des principales destinations touristiques en France
Connaissance des typologies de destinations, de leurs caractéristiques et de leurs clientèles cibles
Connaissance des attentes et des offres relatives au tourisme durable
Connaissance des sources de l'actualité géopolitique
Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme, des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	23/40

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse de la demande du client, d'une destination proposée et approuvée par le client présenter et conseiller au moins deux produits touristiques tarifés (hébergement, transport, séjour ou voyage), en France ou à l'étranger, en tenant compte, le cas échéant, de l'offre référencée par l'établissement.

Après avoir vérifié les disponibilités, détailler les caractéristiques et les avantages des produits, établir le devis ou le tarif, argumenter le prix, proposer des prestations complémentaires, afin de contractualiser une vente dans le cadre légal et dans l'intérêt du client et de la rentabilité de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce lors de la vente, en face à face et/ou à distance, à l'aide des outils de communication mis à disposition par l'établissement auprès d'une clientèle groupe ou individuelle, affaire ou loisirs, en espace de vente, plateau affaire ou centrale de réservation.

Critères de performance

La demande du client est prise en compte
Les spécificités du client sont identifiées
Les informations données sur les produits sont exactes et argumentées
La proposition correspond à la demande du client
Au moins une prestation complémentaire est proposée
Le prix est argumenté
La politique commerciale de l'établissement est respectée
Le contrat de vente est réalisé
L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Analyser le profil du client et sa demande
Techniques de vente et d'accroche
Techniques de communication orale
Techniques de communication par téléphone
Techniques de recherche et d'analyse des données
Utiliser des systèmes de réservation GDS, BtoB, BtoC, CtoC
Utiliser la bureautique
Rechercher des données fiables sur Internet
Renseigner un contrat de vente
Renseigner un contrat de location
Techniques de modalités de paiement

Instaurer une relation de confiance
Gérer des objectifs commerciaux

Gérer le temps de l'entretien
Respecter une procédure de vente et de contractualisation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	25/40

Connaissance des différents types de produits touristiques
Connaissance des prix du marché en fonction des types de produits
Connaissance des politiques commerciales des opérateurs du tourisme
Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme, des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL))

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	26/40

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du dossier facturé et afin de garantir le bon déroulement du voyage, s'assurer du règlement, gérer les éventuelles modifications et annulations, élaborer et/ou éditer le carnet de voyages et le remettre au client. Le cas échéant, élaborer et transmettre les documents techniques aux opérateurs du voyage. Gérer les éventuels aléas et litiges. S'assurer de la conformité de la prestation et de la satisfaction du client, mener des actions de fidélisation en utilisant les fichiers clients mis à jour, afin d'appliquer la politique qualité de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en back-office, en face à face (physique ou virtuel), à l'aide des outils de communication mis à disposition par l'établissement auprès d'une clientèle groupe ou individuelle, affaire ou loisirs.

Critères de performance

Le règlement est vérifié
Le carnet de voyages est vérifié
Des solutions alternatives aux aléas sont proposées
La satisfaction du client est vérifiée
Le fichier client est renseigné dans le cadre légal

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Techniques de communication par téléphone
Utiliser des outils bureautiques et numériques
Sécuriser les données numériques

Gestion de la relation client
Gestion de conflits
Gestion du stress
Aisance relationnelle
Travail en équipe

Travailler dans l'urgence
Hiérarchiser les priorités
Respecter les procédures

Connaissance du cadre légal de la vente de produits touristiques
Connaissance générale du fonctionnement des assurances voyages
Connaissance des conditions générales et particulières de vente
Connaissance de la législation sur la protection des données personnelles
Connaissance de la politique et normes qualité de l'établissement
Connaissance de base de la facturation et du rapprochement des factures fournisseurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	27/40

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse de la demande d'un client, groupe ou individuel, affaire ou loisirs, ou dans le cadre de la commercialisation d'un nouveau produit touristique, rechercher des prestations et prestataires sur différents outils de communication ou en direct. Tenir compte, le cas échéant, de l'offre référencée par l'établissement.

Construire une offre à la carte ou sur mesure en sélectionnant les prestations et prestataires, réaliser une cotation en négociant les tarifs le cas échéant, afin de proposer une offre forfaitaire qui tienne compte de l'intérêt du client et de la rentabilité de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce partiellement en face à face (physique ou virtuel) et en back-office, à l'aide des outils de communication mis à disposition par l'établissement auprès d'une clientèle groupe ou individuelle, affaire ou loisirs, en espace de vente ou de production, plateau affaire ou centrale de réservation. Cette compétence peut être exercée en français ou en anglais.

Critères de performance

Le forfait correspond à la demande et aux spécificités du client ou au cahier des charges établi par l'établissement

Les prestataires sont sélectionnés selon le référencement ou les consignes de l'établissement

Les prestations sont assemblées et les temps sont respectés en tenant compte des points de service

La cotation est exacte

Le seuil de rentabilité est calculé

L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral ou à l'écrit

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Techniques de négociation

Utiliser les outils bureautiques

Réaliser une cotation

Calculer un seuil de rentabilité

Travailler en équipe

Entretenir un réseau de prestataires ou de partenaires

Respecter les étapes du montage de forfaits touristiques

Organiser sa documentation

Connaissance des typologies de produits touristiques

Connaissance des attentes et des offres relatives au tourisme durable

Connaissance du cadre légal de la vente des forfaits et des assurances

Connaissance du cadre légal des transports

Connaissance des règles de calcul d'une cotation

Connaissance de la conception éco responsable et des règles de compensation

Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme, des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	29/40

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une proposition de voyage, rédiger une offre commerciale en français et en anglais, incluant un devis et, éventuellement, un programme à la carte ou sur mesure.

A l'aide des outils de communication mis à disposition par l'établissement et en respectant la charte graphique, réaliser un support commercial ou promotionnel afin de présenter et de valoriser l'offre auprès du commanditaire ou lors d'une manifestation professionnelle.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en back-office, en partie en face à face (physique ou virtuel), ou lors de manifestations professionnelles, à l'aide des outils de communication mis à disposition par l'établissement auprès d'une clientèle groupe ou individuelle, affaire ou loisirs. Cette compétence peut être exercée en français et en anglais. Des outils de présentation peuvent être utilisés (ordinateur, vidéo projecteur, tablette...).

Critères de performance

L'offre commerciale correspond à la demande du commanditaire

Le devis inclut les mentions légales obligatoires

Le prix est argumenté

La charte graphique est respectée

Le support commercial est réalisé

L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral ou à l'écrit

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Techniques de présentation orale et écrite

Utiliser des outils bureautiques et numériques

Technique de communication graphique

Gestion de la relation client

Aisance relationnelle en public

Travail en équipe

Gestion du temps

Connaissance du cadre légal lié à la vente de voyages

Connaissance des règles de grammaire, orthographe et syntaxe de la langue française

Expression écrite en anglais conforme au niveau B2 du cadre du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	31/40

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des standards qualité de l'établissement, mobiliser et adapter un comportement et un discours personnalisé en fonction de chaque client. Etablir une relation de confiance avec les clients. Respecter et rendre naturelle une procédure d'accueil qualité. Veiller à la satisfaction du client afin qu'il se sente considéré dès son arrivée et jusqu'à son départ ou de la prise d'appel à la fin de l'appel.

Critères de performance

Les attentes et les spécificités du client sont prises en compte
Le vocabulaire utilisé est professionnel
La gestion de la relation client est conforme aux standards qualité de l'établissement
L'accueil est personnalisé du début à la fin de la prestation
Les règles de la RSE et de la réglementation concernant la non-discrimination sont respectées

Assurer une veille professionnelle pour suivre les évolutions du tourisme et des attentes des clientèles

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Consulter régulièrement la presse professionnelle sous forme papier ou numérique (newsletters, flux RSS) et les réseaux sociaux professionnels. Visiter les salons professionnels et assister à des conférences. Rechercher régulièrement les nouvelles offres produits et analyser les offres de la concurrence afin de proposer et d'argumenter toute offre commerciale.

Critères de performance

Les sources fiables de la veille professionnelle sont identifiées.
La recherche d'informations sur Internet est efficace.
Les tendances et évolutions du tourisme sont présentées de manière adaptée à chaque client.
Les informations relatives aux nouveautés techniques, technologiques et professionnelles sont transmises aux prestataires et aux membres de l'équipe.

Utiliser les outils numériques pour rechercher et diffuser des informations et données touristiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'outils numériques fixes et nomades et dans le cadre de la réglementation en vigueur sur les usages du numérique, naviguer sur internet à la recherche d'informations fiables, communiquer, produire et diffuser de l'information en veillant à la sécurisation des données numériques clients et entreprises.

Critères de performance

Les données sont recherchées sur les sources fiables d'Internet.
Les données sont utilisées et éventuellement conservées exclusivement dans le cadre légal.
Les paramétrages sont activés et les mises à jour de compte sont effectuées et actualisées si besoin.
L'e-réputation des clients et de l'entreprise est préservée dans le cadre d'une communication ou diffusion digitale et dans le respect du droit des libertés individuelles.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	33/40

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	34/40

Glossaire technique

BtoB

Business to Business, applications de réservations de professionnels à professionnels.

BtoC

Business to Customers, applications de réservations de professionnels à clients.

CtoC

Customers to Customers, applications de réservations de clients à clients (tourisme collaboratif).

Eductours

Voyage de présentation des prestations touristiques à destination des Tour-Opérateurs, des agences de voyages, des organismes commercialisant des voyages ou des médias.

GDS

Global Distribution System : plateformes électroniques professionnelles de gestion de réservation (agences de voyages, voyagistes, transporteurs...).

Servuction

Organisation des moyens matériels et humains nécessaires à la prestation de services. Les points de servuction sont les points de changement d'organisateur/producteur dans le cours d'une prestation.

Voyage

Un voyage fait référence à la période comprise entre le départ et le retour au domicile. Chaque voyage peut comprendre un ou plusieurs séjours, un séjour étant défini par un lieu où le voyageur a passé au moins une nuit. (Source : Memento du tourisme, Direction générale des entreprises, Ministère de l'économie et des finances)

Workshop

Atelier de présentation à l'occasion d'un salon ou d'un congrès, présentation de produits ou de destination.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	35/40

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	37/40

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	04	02/02/2018	02/02/2018	38/40

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

