



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller(ère) en Séjours et Voyages

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	16
Glossaire du REAC	25

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	3/28

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel Conseiller(ère) en séjours et voyages (CSV) a été créé par arrêté du 1er juin 2004 (JO du 16/06/2004) sous l'intitulé de Technicien(ne) commercial(e) du tourisme option commercialisation ou option vente.

Sa révision en 2007 (arrêté du 27 avril 2007, JO du 11/05/2007) a permis d'intégrer de nouvelles organisations (centres d'appels dédiés tourisme, agences en lignes, etc.) et le développement des outils de suivi de clientèles (CRM) ainsi que leurs impacts sur les compétences du vendeur de prestations touristiques.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les interviews, les enquêtes et la veille menées entre 2009 et 2010 font ressortir un certain nombre de tendances qui impactent plus ou moins fortement les activités touristiques, telles que :

la loi du 22 juillet 2009 concernant la modification des conditions d'autorisation de commercialiser les forfaits touristiques

le développement durable, la Responsabilité Sociale et Environnementale des entreprises (RSE) et l'éco-tourisme

le développement de la prise en compte du Web 2.0 dans la recherche d'informations touristiques: forum, comparateurs, e-réputation par exemple

les nouvelles technologies de mobilité numérique et applications spécifiques tels que tablettes, Smartphones, réalité augmentée.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
CONSEILLER(ERE) EN SEJOURS ET VOYAGES	Conseiller(ère) en Séjours et Voyages
CCP	CCP
Vendre des prestations touristiques	Vendre des prestations touristiques
Construire un forfait touristique à la demande	Construire un forfait touristique à la demande
CCS	CCS

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	5/28

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Vendre des prestations touristiques	1	Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, et les objectifs de l'entité.
		2	Vendre des prestations touristiques, y compris en anglais, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports
2	Construire un forfait touristique à la demande	3	Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes
		4	Assurer le suivi technique du dossier client y compris l'après-vente en mettant en œuvre les procédures de l'entité

FICHE EMPLOI TYPE

Conseiller(ère) en Séjours et Voyages

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le(la) Conseiller(ère) en séjours et voyages informe, conseille, vend, y compris en anglais, des forfaits ou des prestations de tourisme sur catalogue ou assemblées à la demande, en réponse à une clientèle française ou étrangère, individuelle ou en groupe, selon les objectifs commerciaux de l'entité.

Il (elle) assure le suivi administratif des dossiers de la vente à la facturation y compris l'après vente.

L'exercice de ses missions comporte des repères objectifs et mesurables: exactitude des cotations, rapidité d'exécution des tâches, nombre de ventes, volume d'affaires, fidélisation de la clientèle.

Le(La) Conseiller(ère) en séjours et voyages exerce ses activités en face à face ou à distance, avec les fournisseurs ou la clientèle, en utilisant les technologies de traitement de l'information et de la communication: il (elle) maîtrise l'utilisation d'un serveur ou multiserveur tourisme (GDS et progiciels), des outils de réservation BtoB, BtoC, CtoC, Internet, les logiciels bureautiques pour le travail administratif et comptable inhérent à son activité, l'utilisation des TIC liées à la mobilité numérique tels que Smartphones, tablettes, applications spécifiques touristiques..

Les contacts avec les prestataires, les partenaires ou les clients étrangers sont fréquents dans le cadre de l'emploi; dans ces cas, la langue commune utilisée est l'anglais.

Le(La) Conseiller(ère) en séjours et voyages peut être soumis(e) à des objectifs de vente avec une incidence sur sa rémunération.

Le(La) Conseiller(ère) en séjours et voyages est le plus souvent sédentaire.

Il (elle) opère généralement au sein d'une équipe animée par un responsable hiérarchique.

Le repos hebdomadaire est accordé principalement en fin de semaine ; toutefois, selon le lieu d'exercice, l'activité peut s'exercer le samedi, le dimanche ou les jours fériés et en horaires décalés.

Les contrats sont à durée indéterminée, après un début de carrière généralement en CDD.

Selon la taille de l'entité, le(la) Conseiller(ère) en séjours et voyages peut exercer à temps plein une mono-activité telle que la billetterie, la réservation, le forfait.

Les postes de Conseiller(ère) en séjours et voyages sont majoritairement proposés par :

- les entreprises assurant la production et la distribution de prestations et de produits touristiques : transporteurs, centrales de réservations, croisiéristes, agences de voyages (productrice, distributrice, réceptive, plateaux d'affaires)

- les organismes locaux de tourisme (OTSI, CDT, CRT), les associations assurant la production et la commercialisation de produits touristiques et ce depuis la loi sur l'organisation et la vente de voyages ou de séjours (13 juillet 92) qui ouvre ce champ d'exploitation à d'autres acteurs que les agences de voyages.

Le(la) Conseiller(ère) en séjours et voyages exerce ses activités en face à face ou à distance, avec les fournisseurs ou la clientèle, en utilisant les technologies de traitement de l'information et de la communication. Les contacts avec les prestataires, les partenaires ou les clients étrangers sont fréquents dans le cadre de l'emploi. Dans ces cas, la langue commune utilisée est l'anglais. Le(la) Conseiller(ère) en séjours et voyages peut être soumis(e) à des objectifs de vente avec une incidence sur sa rémunération.

Le(la) Conseiller(ère) en séjours et voyages est le plus souvent sédentaire. Il(elle) opère généralement au sein d'une équipe animée par un agent de maîtrise. Le repos hebdomadaire est accordé principalement en fin de semaine. Selon le lieu d'exercice, l'activité peut s'exercer le samedi, le dimanche ou les jours fériés et en horaires décalés. Les contrats sont à durée indéterminée, après un début de carrière en CDD. Selon la taille de l'entreprise ou de la structure, le technicien peut exercer à temps plein, une activité ou une partie d'activité (ex : la billetterie ou la réservation).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	7/28

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Le secteur d'activité concerné est celui des opérateurs de voyages * qui prennent en charge:

- la production, la distribution de prestations et de produits touristiques: entreprises telles que agences de voyage, transporteurs, plateaux d'affaires, centrales de réservations, croisiéristes, hébergeurs, loueurs de véhicule.

- le réceptif, accueil et prise en charge des visiteurs sur le territoire, dans les entités locaux de tourisme tels que Offices de Tourisme, Comités Départementaux du Tourisme, Comités Régionaux du Tourisme, et les associations assurant la production et la commercialisation de produits touristiques.*

*** LOI n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (Art.L. 211-18.-II c)**

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Conseiller(ère) voyages

Conseiller(ère) séjours en organismes de tourisme local

Conseiller(ère) de voyages en ligne

Agent(e) de voyage

Agent(e) de comptoir en vente de voyages

Agent(e) de réservation

Conseiller billetterie

Chargé des documents de voyages

Agent réceptif

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	8/28

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Vendre des prestations touristiques

Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, et les objectifs de l'entité.

Vendre des prestations touristiques, y compris en anglais, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports

2. Construire un forfait touristique à la demande

Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes

Assurer le suivi technique du dossier client y compris l'après-vente en mettant en œuvre les procédures de l'entité

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334 w - Accueil, hôtellerie, tourisme

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

G1303 Vente de voyages

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	9/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Vendre des prestations touristiques

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

Le (La) Conseiller (ère) en séjours et voyages est en relation, y compris en anglais, avec la clientèle française ou étrangère qu'il (elle) conseille et à laquelle il (elle) vend des prestations touristiques se réalisant en France ou à l'étranger après avoir vérifié les disponibilités et effectué les réservations.. Cette activité est réalisée en face à face client ou à distance.

Le (La) Conseiller(ère) en séjours et voyages accueille des clientèles auprès desquelles il (elle) s'enquiert des besoins et spécificités, analyse et reformule les demandes de prestations. Il (elle) sélectionne parmi les différents produits proposés par l'entité et dans le cadre de la politique de celle-ci, le ou les produit(s) touristique(s) le(s) plus adapté(s) à la demande du client. Il propose des prestations complémentaires (assurances, location de voitures...). Il (elle) conseille le client et argumente sa proposition.

Lorsque le client souhaite une combinaison simple de prestations hors catalogue, le (la) Conseiller (ère) en séjours et voyages construit avec le client un produit spécifique (forfait dynamique) pour lequel il présente un devis et argumente sa proposition.

La réponse est donnée en temps réel, en utilisant les différents moyens techniques mis à disposition par l'entité, y compris l'utilisation des TIC liées à la mobilité numérique telles que Smartphones, tablettes, applications spécifiques.

Dans certains cas, si la réponse est différée, elle est transmise par courrier, fax, messagerie électronique, ou sur des outils de mobilités numériques

Il (elle) crée le dossier client et effectue les réservations, informe le client sur les prix et les conditions de vente des différentes prestations et émet les titres de transport, mémos voyages clients, ou contremarques.

Cette activité constitue le cœur du métier du (de la) Conseiller(ère) en séjours et voyages

Elle se réalise généralement au sein d'une équipe placée sous la responsabilité d'un hiérarchique.

Le (La) Conseiller(ère) en séjours et voyages est en relation, y compris en anglais, avec:

- les clients : individuels ou groupes (loisirs et affaires)
- les fournisseurs : prestataires, Tour Operator
- les différents services de son entité: production, commercial, comptabilité, service qualité
- ponctuellement, avec certaines autorités administratives telles que consulats.

Cette activité peut, selon les périodes de l'année, présenter une alternance de situations d'affluence et de moindre activité. Elle nécessite réactivité, disponibilité, adaptabilité (horaires décalés, situation de crise, imprévus tels que rapatriements, grève, défaillance d'un fournisseur) et requiert le plus souvent une position assise prolongée, un travail permanent sur écran.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

LOI n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (Art.L.211-18.-II c)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	11/28

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, et les objectifs de l'entité.

Vendre des prestations touristiques, y compris en anglais, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	12/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Construire un forfait touristique à la demande

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

Le (La) Conseiller(ère) en séjours et voyages effectue, y compris en anglais, les opérations techniques liées à la vente de produits touristiques : assemblage à la demande de prestations référencées et suivi technique du dossier client y compris l'après vente.

Pour élaborer un produit touristique correspondant aux besoins et spécificités spécifiques de la clientèle et à la politique de vente de l'employeur, le (la) Conseiller(ère) en séjours et voyages identifie et sélectionne des prestations de type transport, hébergement, excursions, visites, assurances parmi un ensemble de prestataires, y compris anglophones, référencés par l'entité.

Calcule un forfait et le propose au client individuel ou en groupe conformément à la charte graphique de l'entité.

Assemble le carnet de voyage (factures, contrat de voyage, titres de transport, bons d'échanges, contremarques, documentation).

Assure le suivi technique du dossier, de la facturation et de l'après vente en utilisant les outils qualité de l'entité.

Le (La) Conseiller(ère) en séjours et voyages suit les procédures de l'entité et compose des forfaits à partir des prestataires référencés; il (elle) utilise des matériels et logiciels tels que :

- traitement de texte, tableur, mise en forme, en versions professionnelles
- multiserveur touristique (GDS)
- Internet (sites professionnels internet B2B)
- outils de mobilité numérique tels que Smartphones, tablettes numériques.
- profilage clientèle (CRM customer relationship manager)

Pour émettre le cas échéant les titres de transport, le (la) Conseiller(ère) en séjours et voyages utilise aussi bien les multiserveurs GDS de l'entité qu'Internet.

Le (La) Conseiller(ère) en séjours et voyages peut être appelé(e) à répondre à des demandes spécifiques : groupes constitués, voyages à la carte

Cette activité nécessite précision et rapidité ainsi qu'une bonne résistance physique et nerveuse (position assise prolongée, travail sur écran).

Selon les périodes de l'année, l'activité nécessite une grande adaptabilité et une grande disponibilité

Cette activité se réalise généralement en autonomie au sein d'une équipe placée sous la responsabilité et le contrôle d'un hiérarchique (chef d'agence, responsable de réservation, responsable groupe, chef de produits), qui donne des consignes préalables et exerce un contrôle a posteriori.

Cette activité est généralement réalisée en back office. Selon la taille et l'organisation de l'entité, cette activité ou une partie peut occuper à plein temps le technicien "forfaitiste".

Dans cette activité, le (la) Conseiller(ère) en séjours et voyages est en relation avec :

- les prestataires nationaux et internationaux.
- les clients : groupes et individuels (loisirs et affaires)
- les différents services de son entité: commercial, réservation, vente, comptabilité, service qualité sous le contrôle de sa hiérarchie
- ponctuellement, avec certaines autorités administratives telles que consulats

Il (elle) maîtrise l'anglais conversationnel et technique au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	13/28

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	14/28

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes

Assurer le suivi technique du dossier client y compris l'après-vente en mettant en œuvre les procédures de l'entité

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	15/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, et les objectifs de l'entité.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accueillir le client, y compris en anglais, selon ses spécificités; écouter et reformuler ses attentes, ses besoins et les analyser pour les rapprocher de l'offre proposée par son entité. Proposer un choix de produits ou prestations touristiques au client dans un langage adapté et l'assister dans sa décision pour satisfaire son besoin; préserver les intérêts de l'entité.

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

Cette compétence s'exerce :

En contact direct, y compris en anglais, avec le client, en face-à-face, au téléphone ou avec l'aide de tout autre moyen de communication utilisé par l'entité, dont l'utilisation des TIC liées à la mobilité numérique parfois en réponses simultanées avec plusieurs clients.

En utilisant, parfois conjointement, les différents moyens bureautiques, informatiques et de communication mis à sa disposition par l'entité

En étant porteur (euse) de l'image et des valeurs de l'entité

Critères de performance

Les fonctions et applications spécifiques les plus efficaces des systèmes d'information et de réservation en ligne (multiserveur Global Data System) et des terminaux mobiles, tels que Smartphones, tablettes, sont utilisées en fonction des informations attendues

L'expression en anglais conversationnel et technique est conforme au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues)

La proposition tient compte de l'offre de l'entité, y compris les prestations complémentaires telles que assurances

L'analyse des demandes des clients est pertinente par rapport à leurs attentes et spécificités

La proposition tient compte des intérêts de l'entité

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des destinations touristiques, France et international (géographie, culture, socio politique, écologique) en lien avec les produits proposés par son entité

Connaissance des produits proposés par l'entité

Connaissances des TIC & prestations associées nécessaires à l'emploi

Connaissance des typologies de clientèle

Connaissance des principes généraux du développement durable, des prestations d'éco-tourisme, des normes et ecolabels

Connaissance des réseaux sociaux

Connaissance de la réglementation du tourisme, du commerce électronique et des transports (personnes et marchandises)

Connaissance du vocabulaire technique touristique, y compris en anglais

Connaissance des bases de données des grands sites professionnels du tourisme

Savoir rechercher les informations d'ordre économique, culturel, politique, nécessaires à l'activité de son entité.

Maîtriser des outils d'information et de réservation en ligne tels que logiciels internes, B2B, B2C, C2C, GDS, Internet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	16/28

Utiliser les outils de communication du Web 2.0 de type réseaux sociaux, blogs, plateformes collaboratives d'échanges d'informations et de production en commun et l'utilisation des TIC liées à la mobilité numérique

Maîtriser l'expression écrite et orale en français et anglais conversationnel (niveau " B 2 " du CECRL, cadre européen commun de référence pour les langues)

Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle: écoute active, traitements des objections

Maîtriser la gestion du stress

Maîtriser les techniques d'accueil selon les spécificités de la clientèle

Savoir accompagner le client vers les prestations touristiques sur les outils de mobilité numérique

Ecouter activement le client

Signaler sa disponibilité

Adapter son langage au client

Travailler de façon synthétique

Travailler en mode collaboratif

S'adapter à la variation de la charge de travail

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	17/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2

Vendre des prestations touristiques, y compris en anglais, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après avoir obtenu l'accord du client et lui avoir reformulé l'offre de prestation touristique, vérifier les disponibilités et réserver les prestations. Calculer le montant total de la vente selon les barèmes pré-établis (principal et accessoires) et la formaliser en créant et renseignant le dossier (Passenger Name Record, dossier client, bulletin d'inscription, contrat et facturation). Préciser les informations légales obligatoires et les conditions de versement du solde. Encaisser tout ou partie du montant de la vente et préciser au client les conditions d'utilisation des prestations vendues. Remettre les titres de transport, les mémos voyages clients ou les bons d'échanges.

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

Cette compétence s'exerce :

En contact avec le client, y compris en anglais, en face-à-face, au téléphone ou avec l'aide de tout autre moyen de communication utilisé par l'entité.

En utilisant, parfois conjointement, pour répondre à une ou plusieurs demandes, les différents moyens bureautiques, informatiques et de communication mis à sa disposition par l'entité.

Critères de performance

Les fonctions et applications spécifiques des systèmes d'information et de réservation tels que multiserveur Global Data System, progiciels internes et les terminaux mobiles numériques choisies sont maîtrisées en fonction de la production attendue

Les documents contractuels (bulletins d'inscription, factures, bon d'échanges) sont remis aux clients conformément aux procédures prévues

Les réclamations ou modifications du contrat initial sont traités conformément aux procédures et dans les délais prévus

Les caractéristiques techniques des prestations sont énoncées avec précision

Le processus de vente est conduit à bonne fin

Les objectifs de vente, principal et ventes additionnelles sont conformes à ceux de l'entité

L'expression en anglais conversationnel et technique est conforme au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues)

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des typologies des clients

Connaissance des conditions générales et particulières de ventes de prestations touristiques

Connaissance de la réglementation liée à la vente à distance

Connaissance du vocabulaire technique et conversationnel français et anglais

Connaissances des billetteries spécifiques

Connaissance de la Responsabilité Sociale et Environnementale des entreprises (RSE)

Maîtriser les techniques de ventes sur brochure papier ou numérique : tableau de prix, conditions particulières, modalités de transport

Maîtriser les techniques de vente en face à face

Maîtriser les techniques de vente à distance tels que téléphone, Internet, matériels mobiles de communication

Maîtriser le processus technique de vente: questionnement, argumentation, traitement des objections, conclusion de la vente

Maîtriser les modalités techniques de paiement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	18/28

Maîtriser les moyens de réservation en ligne tels que Global Data System, multi Tour Operateur et multi destinations, téléphone, logiciels internes B2B, B2C, Internet, outils mobiles de communication numérique
Maîtriser l'émission de billetterie aérienne, maritime, ferroviaire, hôtelière, location de voitures, loisirs
Maîtriser l'expression en langue anglaise au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues)
Maîtriser la gestion des événements exceptionnels
Savoir s'auto évaluer

Ecouter activement le client
Signaler sa disponibilité
Adapter son langage au client

Travailler de façon synthétique
Respecter les procédures de l'entité
Veiller à la précision de l'ensemble des opérations de vente
Travailler de manière organisée
Savoir négocier en respectant les procédures de l'entité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	19/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des besoins exprimés de la clientèle individuelle ou groupe, sélectionner et assembler des prestations de type transport, hébergement, excursions, visites, loisirs, assurances, parmi les prestataires référencés par l'entité. Elaborer un devis et un programme en tenant compte de la politique de vente de l'entité (marges et commissions).

Présenter au client y compris en anglais le devis et le programme spécifique validés par sa hiérarchie, conformément aux règles de l'entité, incluant descriptif, prix, programme, conditions de vente, sous la forme de la charte graphique de l'entité (tel que fiche produit, dépliant en version papier ou numérique) et selon le canal approprié (tels que voie postale, messagerie électronique).

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

Cette compétence s'exerce :

Selon la taille de l'entité, seul ou en équipe, principalement en back office.

En répondant souvent à plusieurs demandes simultanées.

En utilisant les moyens bureautiques, informatiques et de communications de l'entité

Il (elle) peut être amené(e) à communiquer en anglais.

L'alternance de périodes de forte et moindre activité nécessite une grande souplesse du temps de travail

Critères de performance

L'offre de prestations est pertinente par rapport à la demande et aux spécificités du client

La politique de vente de l'entité est respectée telle que le référencement des prestataires, les marges et commissions, les prestations additionnelles, la charte graphique

La cotation est exacte

Les informations contenues dans l'offre finale sont exhaustives et exactes

La proposition commerciale de forfait est transmise dans les délais prévus

L'expression en anglais conversationnel et technique est conforme au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues)

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des destinations touristiques, France et international (géographie, culture, socio politique, écologique) en lien avec les produits proposés par son entité

Connaissance des principes généraux du marketing du tourisme

Connaissance de la législation sur la commercialisation de produits touristique et de réglementation du commerce, transports, assurances.

Connaissance des règles de rémunérations des activités commerciales touristiques

Connaissance des bases de la communication graphique

Savoir utiliser les outils de veille informationnelle professionnelle mis en place par son entité, tels que gestionnaires de flux RSS, réseaux sociaux (Blogs, micro blogs. forums)

Maîtriser les techniques de conception de forfaits touristiques

Maîtriser les techniques de cotation touristique

Utiliser les techniques de conception d'un document commercial sur différents supports, papier, numérique,

Maîtriser l'utilisation d'un système de réservation en ligne (multiserveur Global Data System)

Maîtriser l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), y compris les outils mobiles numérique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	20/28

Maitriser l'utilisation professionnelle des outils bureautiques tels que tableur, traitement de texte, logiciel de mise en page

Maitriser l'anglais conversationnel et technique au " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues)

Maitriser les techniques de gestion du temps

Utiliser les techniques de négociation

Travailler en mode collaboratif

Respecter les procédures de l'entité

Travailler de manière organisée

Travailler en respectant les délais prévus

Travailler en mode collaboratif

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	21/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4

Assurer le suivi technique du dossier client y compris l'après-vente en mettant en œuvre les procédures de l'entité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Effectuer les opérations de facturation et de saisie des ventes des prestations touristiques en utilisant les progiciels de gestion et comptabilité de l'entité pour s'assurer du règlement du solde. Après l'avoir assemblé ou réceptionné, transmettre au client le carnet de voyage vérifié. A partir des outils qualité de l'entité tels que questionnaire de satisfaction et procédures de traitements des réclamations, contribuer au suivi qualité. Assurer le cas échéant selon l'organisation de l'entité, le traitement du litige ou le relais entre le client et le service contentieux

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

Cette compétence s'exerce :

En contact avec le client, y compris en anglais, en face-à-face, en back office, au téléphone et avec l'aide de tout autre moyen de communication utilisé par l'entité.

En utilisant les différents moyens bureautiques, informatiques mis à sa disposition par l'entité

En appliquant les procédures de l'entité y compris l'après vente

Critères de performance

Les documents contractuels (bulletins d'inscription, factures, bon d'échanges) sont remis aux clients conformément aux procédures prévues par l'entité

Les fonctions et applications spécifiques des systèmes d'information et de réservation tels que multiserveur Global Data System, progiciels internes choisis sont maîtrisées en fonction de la production attendue.

Les fonctions des outils de gestion de la relation client (customer relationship management) sont utilisées en fonction de la production attendue

Les écritures comptables sont exactes

Les litiges, réclamations ou modifications du contrat initial sont traités conformément aux procédures et dans les délais prévus

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des conditions légales de vente et après vente

Connaissance du vocabulaire technique professionnel y compris en anglais

Connaissance des procédures de gestion des litiges

Maîtriser les outils de gestion de la relation client (customer relationship management)

Maîtriser l'utilisation des progiciels de gestion intégrée

Utiliser les différents moyens de paiement

Appliquer les procédures de suivi et de classement des dossiers clients

Maîtriser les conditions d'application des prestations additionnelles, telles que assurances

Savoir rédiger des documents

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	22/28

Etre à l'écoute active dans le traitement d'un dossier

Travailler en mode collaboratif

Respecter les procédures de l'entité

Travailler de manière organisée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	23/28

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type 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.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension 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 Spécialité (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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	25/28

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).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CSV	TP-01227	REAC	03	23/04/2013	09/05/2012	26/28

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 droits 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 artifice ou un procédé quelconques."

