

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Conseiller vendeur en voyages
Niveau IV

Arrêté du : 22/12/2017

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	1/12

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	2/12

Sommaire

Activité-type 1 Réserver des prestations touristiques	p.	5
▶ Situation 1 Conseiller un client en fonction de sa demande	p.	5
▶ Situation 2 Effectuer des réservations personnalisées et émettre les titres et documents correspondant	p.	6
Activité-type 2 Commercialiser des prestations touristiques	p.	7
▶ Situation 1 Présenter et valoriser une destination	p.	7
▶ Situation 2 Réaliser et présenter un forfait dynamique	p.	8
▶ Situation 3 Appliquer la politique qualité	p.	9
Activité-type 3 Elaborer un forfait touristique	p.	11
▶ Situation 1 Concevoir un forfait touristique	p.	11
▶ Situation 2 Présenter et valoriser une offre commerciale	p.	12

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	3/12

Activité-type 1 RESERVER DES PRESTATIONS TOURISTIQUES

► Situation 1 Conseiller un client en fonction de sa demande

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un scénario établi par le formateur comportant

- un profil client
- une destination (connue des stagiaires)

Le stagiaire accueille un client, le questionne en utilisant les techniques d'écoute active et de reformulation, identifie son profil. Il recherche sur Internet ou sur des documents papiers les produits touristiques les plus adaptés.

Le stagiaire propose oralement au client une offre correspondant à sa demande, en français avec un résumé en anglais.

L'espace d'accueil est organisé par le stagiaire comme dans une agence de voyages, comptoir ou salon d'accueil.

Modalité(s) d'évaluation

Jeu de rôle (durée indicative : 30mn par candidat)

Productions attendues du stagiaire

- Présentation orale d'un ou plusieurs produits argumentés en adéquation avec le profil du client

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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 du client est vérifiée

L'espace de travail est organisé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	5/12

Activité-type 1 RESERVER DES PRESTATIONS TOURISTIQUES

► Situation 2 *Effectuer des réservations personnalisées et émettre les titres et documents correspondants*

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'une demande de réservation reçue oralement ou par courriel, le stagiaire effectue des recherches sur les sites BtoB, BtoC, GDS. Il les propose oralement au client, en français et en anglais. Il effectue fictivement les réservations, il édite les documents correspondants qu'il présente au client et tarifie le dossier sur un logiciel de gestion.

Le formateur propose des demandes de réservations précises et possibles (individuel ou groupe – loisirs ou affaires) apportant tous les éléments nécessaires : prix, durée, dates, pax, destination... ne nécessitant pas de renseignements complémentaires.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 20 à 30 mn de recherche et 20 mn de présentation)

Productions attendues du stagiaire

Proposition d'une prestation touristique
Edition de documents (billets, vouchers, devis, etc...)
Tarification de prestations

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	6/12

Activité-type 2 Commercialiser des prestations touristiques

► Situation 1 Présenter et valoriser une destination touristique

Compétences à évaluer

Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire effectue des recherches sur une destination. Il rédige un argumentaire en français avec un résumé en anglais et réalise un diaporama de présentation. Il présente oralement la destination en argumentant et en répondant aux questions du public.

Le formateur propose des destinations en France et à l'étranger (moyens et longs courriers) correspondant à des destinations touristiques reconnues (baromètre des entreprises du voyage), pour des profils clients identifiés.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation. Durée indicative de la présentation : 20 mn (+4 heures de rédaction de réalisation d'un diaporama)

Productions attendues du stagiaire

- Présentation écrite d'une destination, en français avec un résumé en anglais
- Diaporama de présentation de la destination
- Présentation orale, en français avec un résumé en anglais

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les informations données sur la destination sont exactes et argumentées

L'argumentation sur la destination est ciblée

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	7/12

Activité-type 2 Commercialiser des prestations touristiques

► Situation 2 Réaliser et présenter un forfait dynamique

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire réalise un forfait dynamique à partir d'une demande client sur la base d'un scénario fourni par le formateur et comprenant :

- une demande nécessitant un assemblage de prestations touristiques
- un profil client détaillé

Le stagiaire approfondit la demande du client par téléphone, par mail ou en direct dans le cadre d'un jeu de rôle.

Il effectue les recherches sur la destination et sur les produits touristiques correspondant à la demande (GDS, sites BtoB, BtoC, CtoC) puis présente et argumente oralement son offre au client avec un résumé en anglais.

Le client peut émettre des objections ou demander des prestations différentes ou complémentaires.

Le stagiaire édite les documents de voyage, tarifie le dossier et rédige le devis/bon de commande.

Il commente les conditions de vente.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation : 20 mn pour la recherche et 30mn de restitution et échanges avec le client

Productions attendues du stagiaire

Proposition d'une offre de produit touristique correspondant à la demande avec un résumé en anglais.

Argumentation de la proposition

Réponses aux objections

Proposition de prestations complémentaires

Tarification et édition du devis/bon de commande et présentation des conditions de vente

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	8/12

Activité-type 2 Commercialiser des prestations touristiques

► Situation 3 Appliquer la politique qualité d'un établissement

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Pour une entreprise du voyage donnée, le stagiaire répond à un questionnaire relatif

- au suivi administratif d'un dossier client
- à l'alimentation d'un CRM dans le cadre légal
- à des situations de litiges clients et leur traitement

Le formateur fournit des informations sur une entreprise du voyage réelle ou fictive (fonctionnement, règlement...) et un questionnaire professionnel avec des questions fermées et des questions semi ouvertes.

Modalité(s) d'évaluation

Réponses à un questionnaire. Durée indicative 1h00.

Productions attendues du stagiaire

- Questionnaire relatif au suivi administratif d'un dossier et à la gestion de la qualité

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Des solutions alternatives aux aléas sont proposées
Le fichier client est renseigné dans le cadre légal

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	9/12

Activité-type 3 **Elaborer un forfait touristique**

► Situation 1 *Concevoir un forfait touristique*

Compétences à évaluer

Construire un forfait touristique

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'une demande formulée par le formateur, le stagiaire élabore un forfait touristique et sa cotation, calcule le seuil de rentabilité, et rédige le dossier technique et le dossier client avec un résumé en anglais.

Le formateur fournit un cahier des charges précisant la destination, la demande du client ainsi que le profil des demandeurs (groupe) ou des cibles clientèles (mise en marché d'un nouveau produit). Le cahier des charges est relatif à un forfait court (midweek ou week-end prolongé).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation : 4 h pour les recherches et la conception/cotation
30 mn de présentation.

Productions attendues du stagiaire

Elaboration d'un forfait touristique
Cotation du programme
Calcul du seuil de rentabilité
Résumé en anglais du programme du forfait

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le forfait correspond à la demande et aux spécificités du client ou au cahier des charges établi par l'établissement
Les prestations sont assemblées et les temps sont respectés en tenant compte des points de servuction
La cotation est exacte
Le seuil de rentabilité est calculé
L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral ou à l'écrit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	11/12

Activité-type 3 **Elaborer un forfait touristique**

► **Situation 2** *Présenter et valoriser une offre touristique*

Compétences à évaluer

Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'une offre touristique qu'il a préalablement élaborée, le stagiaire réalise un diaporama de présentation de son offre.

Il présente et argumente son offre comme il le ferait devant un commanditaire ou à l'occasion d'un workshop. Il effectue sa présentation en français avec un résumé en anglais. Le groupe de stagiaires pose des questions ou émet des objections comme le feraient des participants lors d'une présentation d'offre touristique.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation. Temps indicatif : 4 h et 20 mn de présentation.

Productions attendues du stagiaire

Réalisation d'un diaporama de présentation d'une offre touristique
Présentation orale de l'offre et réponse aux questions ou objections.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'offre commerciale correspond à la demande du commanditaire

Le prix est argumenté

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CVV	Situations d'évaluation-types	TP-01227	04	27/12/2017	08/03/2018	12/12