

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

CONSEILLER(ERE) EN SEJOURS ET VOYAGES

Le titre professionnel de : CONSEILLER(ERE) EN SEJOURS ET VOYAGES¹ niveau IV (code NSF : 334 w) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

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 et à 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 (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.

■ CCP - 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, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports.

■ CCP - CONSTRUIRE UN FORFAIT TOURISTIQUE A LA DEMANDE

- Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes. Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement.
- Assurer le suivi technique du dossier client, y compris l'après-vente, en mettant en œuvre les procédures de l'entité.

code TP 01227 référence du titre : **CONSEILLER(ERE) EN SEJOURS ET VOYAGES**

Information source : référentiel du titre : CSV

¹ ce titre a été créé par arrêté du 1^{er} juin 2004 (JO modificatif du 1^{er} novembre 2011)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1303 - Vente de voyages

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

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

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

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

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

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

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

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

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

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

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2
- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi