



# Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants  
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller vendeur en voyages

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	1/32



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Conseiller vendeur en voyages**

**Sigle du titre professionnel : CVV**

**Niveau : 4** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 334w - Commercial du tourisme-**

**Code(s) ROME : G1303, G1301**

**Formacode : 42679, 42668, 42686, 42648, 42677**

**Date de l'arrêté : 03/01/2023**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 19/01/2023**

**Date d'effet de l'arrêté : 12/05/2023**

## 2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

**Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.**

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

## 3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CVV

**Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

**Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	3/32

### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<p>Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes</p> <p>Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants</p> <p>Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle</p> <p>Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente</p> <p>Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement</p>	01 h 45 min	<p>En amont de la mise en situation, le candidat tire au sort un scénario correspondant à une demande de voyage d'un client. Le jury remet au candidat une édition du "courriel client" qui demande un voyage.</p> <p>Les membres du jury jouent le rôle des clients, l'un des clients est anglophone.</p> <p>La mise en situation se déroule en cinq étapes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant 5 minutes, le candidat analyse la demande.</li> <li>• Pendant 5 minutes, il s'entretient au téléphone en français avec le « client ».</li> <li>• Pendant 30 minutes, il recherche des prestations touristiques sur une plate-forme électronique de gestion des réservations (Global Distribution System dit « GDS ») et des sites internet, il élabore une prestation « forfait dynamique ».</li> <li>• Pendant 50 minutes, il présente et argumente la destination et l'offre aux « clients » en français avec un résumé en anglais pour le « client anglophone ». Il répond aux questions du « client », et à une demande de modification souhaitée par le « client », édite un contrat de vente avec un logiciel de gestion, enregistre la vente et édite les documents correspondants.</li> <li>• Pendant 15 minutes, il rédige en français le programme du voyage et l'envoie par mail au client.</li> </ul>

#### Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	<p>Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes</p> <p>Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants</p> <p>Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle</p> <p>Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente</p> <p>Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement</p>	00 h 20 min	<p>L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation.</p> <p>A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la mise en situation et en particulier sur la compétence « gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	<p>Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation</p> <p>Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais</p>	00 h 35 min	<p>Le questionnement a lieu avant ou après la mise en situation et l'entretien technique.</p> <p>Le questionnement se déroule en deux étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant 15 minutes, le candidat présente un forfait touristique sous forme de diaporama. Il s'appuie sur un dossier client rédigé en français et en anglais, et un dossier technique en</li> </ul>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	4/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			français comprenant le cahier des charges, les tarifs utilisés et la cotation. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant 20 minutes, à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa production et sa présentation.</li> </ul>
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 00 min	

### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

- le jury remet une édition du "courriel client" au candidat ;
- le jury demande systématiquement une modification de la prestation proposée par le candidat.

### Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session, le candidat élabore un forfait touristique et réalise un dossier comprenant :

- Un dossier technique (6 000 à 8 000 caractères, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :
  - le cahier des charges du client ;
  - un itinéraire ;
  - la référence des prestataires ;
  - les tarifs utilisés ;
  - la cotation ;
  - le calcul du seuil de rentabilité
- Un dossier client en français et la traduction du programme et du devis en anglais (8 000 à 10 000 caractères par langue, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :
  - le programme ;
  - le devis client avec mentions légales obligatoires ;
  - les conditions de vente.

Il prépare un diaporama qui présente son forfait.

Lors de la session :

- le candidat présente son forfait à l'aide du diaporama et du dossier réalisé en amont ;
- le jury interroge le candidat sur l'élaboration d'un forfait et sur la promotion d'une offre commerciale à l'aide d'un guide de questionnement.

Pour les candidats se présentant après un parcours de formation, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation de formation ou d'une expérience en entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	5/32

**Précisions pour le candidat VAE :**

Pour les candidats VAE, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation professionnelle en entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	6/32

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Réserver des prestations touristiques</b>					
Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes	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 appliquées Les informations fournies aux visiteurs sont exactes L'expression orale en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants	La demande des clients est prise en compte Les spécificités des clients sont identifiées et prises en compte 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vendre des prestations touristiques</b>					
Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle	La demande du client est prise en compte Les spécificités du client sont identifiées La proposition correspond à la demande du client Les prestations sont techniquement réalisables Le forfait est réalisé dans le cadre légal Le devis ou le tarif est exact La politique commerciale de l'établissement est respectée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	7/32



Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente	<p>Les spécificités du client sont prises en compte</p> <p>Les motivations d'achat du client sont prises en compte</p> <p>Les informations données sur la destination et sur les prestations sont exactes et argumentées</p> <p>La proposition correspond à la demande du client</p> <p>L'argumentation sur la destination est ciblée</p> <p>L'expression en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement	<p>Le règlement du voyage est vérifié</p> <p>Le carnet de voyages est vérifié</p> <p>Les modifications ou annulations sont prises en compte</p> <p>Des solutions alternatives aux aléas sont proposées</p> <p>La satisfaction du client est vérifiée</p> <p>Le fichier client est renseigné</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Concevoir et promouvoir un forfait touristique</b>					
Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation	<p>Le forfait correspond à la demande et aux spécificités du client ou au cahier des charges établi par l'établissement</p> <p>La fiabilité des prestataires est vérifiée</p> <p>Les prestations sont assemblées et les temps sont respectés en tenant compte des points de servuction</p> <p>La cotation est exacte</p> <p>Le seuil de rentabilité est calculé</p> <p>L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL à l'écrit</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais	<p>Le programme technique est réalisé et exact</p> <p>Le programme client est réalisé et exact</p> <p>Le devis inclut les mentions légales obligatoires</p> <p>La charte graphique est respectée</p> <p>Le support promotionnel est réalisé et illustré</p> <p>L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	8/32

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais
Apprendre en continu	Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais
Mobiliser les environnements numériques	Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	9/32

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CVV

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 10 min

### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

Les membres du jury assurent le rôle des clients pendant la mise en situation. L'un des membres assure le rôle du client anglophone et demande au candidat un résumé de l'offre en anglais.

Pendant la mise en situation, le jury est présent auprès du candidat :

- dans une salle séparée lors de l'entretien au téléphone avec un « client » (5 minutes), le deuxième membre du jury observe le candidat ;
- lors de la présentation et argumentation de la destination et de l'offre aux « clients » (50 minutes).

La présence du jury n'est pas requise pendant que le candidat analyse la demande (5 minutes), recherche des prestations touristiques (30 minutes) et rédige le programme (15 minutes).

- Avant la mise en situation, le jury fait tirer au sort un scénario par le candidat et prend connaissance de son rôle de « client ».
- Après la mise en situation, le jury analyse la prestation et prend connaissance du programme du voyage du candidat afin de préparer l'entretien technique.
- Avant le questionnement à partir de productions, le jury prend connaissance des productions écrites du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

### 4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure de jouer le rôle d'un client anglophone et d'évaluer la langue anglaise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

## 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	10/32

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conseiller vendeur en voyages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	11/32



## CCP

### Réserver des prestations touristiques

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants	01 h 15 min	En amont de la session, le candidat tire au sort un document comprenant trois situations de demandes de prestations unitaires. Les membres du jury jouent le rôle des clients, dont un est anglophone. Une des trois situations se déroule en anglais. Pour les trois situations <ul style="list-style-type: none"><li>• Un des membres du jury se présente pour demander une prestation.</li><li>• Le candidat accueille le « client », fait préciser la demande, recherche la prestation demandée, vérifie les disponibilités et valide la réservation avec le client.</li><li>• Le deuxième membre du jury reste en observation.</li></ul> Lors de la troisième situation, le candidat propose une prestation complémentaire et une assurance en argumentant sa proposition, enregistre la vente, facture et édite les documents correspondants.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	13/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Entretien technique	Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants	00 h 20 min	A l'issue de la mise en situation professionnelle et à l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur sa prestation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 35 min	

### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

En amont de l'évaluation, le candidat tire au sort un document comprenant trois scénarii de demandes de prestations unitaires : un transport, un forfait déjà élaboré et une prestation (hébergement, excursion, activité). Une des trois situations est prévue pour se dérouler en anglais.

### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

A l'issue de la mise en situation professionnelle et à l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur sa prestation.

### Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réserver des prestations touristiques

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :

Un des membres du jury joue le rôle d'un client, le deuxième reste en observation. Les membres du jury peuvent se répartir les 3 scénarii.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure de jouer le rôle d'un client anglophone et d'évaluer la langue anglaise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	14/32

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	15/32





# CCP

## Vendre des prestations touristiques

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente	02 h 00 min	En amont de la session, le candidat tire au sort un scénario correspondant à une demande de forfait dynamique. Le jury informe de candidat de la destination, de la typologie client et du type de voyage prévus dans le scénario. Les membres du jury jouent le rôle des clients, l'un des clients est anglophone. <ul style="list-style-type: none"><li>• Pendant 20 minutes, le candidat fait des recherches sur la destination.</li><li>• Les clients se présentent et demandent un voyage correspondant au scénario (5 min)</li><li>• Le candidat fait préciser la demande, recherche et combine les prestations demandées et propose des prestations alternatives. (30 min)</li><li>• Il présente et valorise l'offre et la destination au client, avec un résumé en anglais pour le client anglophone. (30 min)</li><li>• Il crée le dossier client. (5 min)</li><li>• Il élabore le devis, le présente au client et argumente le rapport qualité prix. (15 min)</li><li>• Avec l'accord du client, il enregistre la vente et</li></ul>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	17/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			édite les documents correspondants. (15 min)
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente	00 h 20 min	A l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury questionne le candidat sur sa prestation. A l'aide du guide d'entretien, le jury évalue les compétences des candidats, y compris sur le suivi technique des dossiers clients et du suivi qualité.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 20 min	

### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien pour interroger le candidat sur sa prestation ainsi que sur le suivi technique d'un dossier et sur le suivi qualité.

### Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Vendre des prestations touristiques

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant que le candidat fait des recherches sur la destination (20 minutes).

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	18/32

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure de jouer le rôle d'un client anglophone et d'évaluer la langue anglaise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	19/32



## CCP

### Concevoir et promouvoir un forfait touristique

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais	00 h 35 min	En amont de la session, le candidat a réalisé un forfait touristique. Le questionnement se déroule en deux étapes : <ul style="list-style-type: none"><li>• Pendant 15 minutes, le candidat présente un forfait touristique sous forme de diaporama. Il s'appuie sur un dossier client rédigé en français et en anglais, et un dossier technique en français comprenant le cahier des charges, les tarifs utilisés et la cotation ;</li><li>• Pendant 20 minutes, à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa prestation et sa présentation.</li></ul>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	21/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 35 min	

### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

En amont de la session, le candidat élabore un forfait touristique et réalise un dossier comprenant :

- Un dossier technique (6 000 à 8 000 caractères, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :
  - le cahier des charges du client ;
  - un itinéraire ;
  - la référence des prestataires ;
  - les tarifs utilisés ;
  - la cotation ;
  - le calcul du seuil de rentabilité
- Un dossier client en français et la traduction du programme et du devis en anglais (8 000 à 10 000 caractères par langue, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :
  - le programme ;
  - le devis client avec mentions légales obligatoires ;
  - les conditions de vente.

Il prépare un diaporama qui présente son forfait.

Lors de la session :

- Le candidat présente son forfait à l'aide du diaporama et du dossier réalisé en amont.
- Le jury interroge le candidat sur l'élaboration d'un forfait et sur la promotion d'une offre commerciale à l'aide d'un guide de questionnement.

Pour les candidats se présentant après un parcours de formation, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation de formation ou d'une expérience en entreprise.

Pour les candidats VAE, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation professionnelle en entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	22/32

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Concevoir et promouvoir un forfait touristique**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :

Avant le questionnement à partir de productions, le jury prend connaissance des productions écrites du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	23/32





## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

### Conseiller vendeur en voyages

#### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle aménagée en espace d'accueil et dotée de tables et de chaises ou fauteuils en nombre suffisant pour les mises en situation. Une salle ou bureau pour le jury.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. L'espace d'accueil peut être aménagé sous forme de comptoir ou de salon d'accueil.
Entretien technique	Une salle ou bureau équipé de tables et de chaises en nombre suffisant.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Questionnement à partir de productions	Une salle ou bureau équipé de tables et de chaises en nombre suffisant.	La salle doit pouvoir permettre la présentation d'un diaporama (luminosité réduite). Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Une salle ou bureau fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	25/32

**Ressources (pour un candidat)**

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	2	Téléphones fixes ou portables avec fonction haut-parleur.	1	Les téléphones sont installés dans deux salles différentes.
	1	Ordinateur avec un écran de 17 pouces minimum équipé du pack office, d'une plateforme GDS, d'un logiciel de gestion, disposant d'une connexion Internet et relié à une imprimante à proximité.	1	Sans objet
Équipements	1	Espace d'accueil avec dispositif de présentation de documents touristiques	1	Sans objet
Documentations	1	Documentation touristique (brochures, dépliants, catalogues, ...)	1	Il est également possible de prévoir une documentation numérique (écrans).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	26/32

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Conseiller vendeur en voyages est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>Conseiller vendeur en voyages Arrêté du 22/12/2017</b>		<b>Conseiller vendeur en voyages Arrêté du 03/01/2023</b>	
CCP	Réserver des prestations touristiques	CCP	Réserver des prestations touristiques
CCP	Commercialiser des prestations touristiques	CCP	Vendre des prestations touristiques
CCP	Elaborer un forfait touristique	CCP	Concevoir et promouvoir un forfait touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	27/32



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RE	TP-01227	05	19/01/2023	23/01/2023	29/32



**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."



