



Référentiel Officiel

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

<https://educentre.fr>

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller vendeur en voyages

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	1/40

SOMMAIRE

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	3/40

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version du titre professionnel « Conseiller vendeur en voyages » présente trois activités :

- « Réserver des prestations touristiques » ;
- « Vendre des prestations touristiques » ;
- « Concevoir et promouvoir un forfait touristique »

Les compétences identifiées tiennent compte de l'évolution des tendances et des législations.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi de conseiller vendeur en voyages a été analysé à l'aide de sources documentaires, d'entretiens auprès de professionnels d'agences de voyage émettrices et réceptives, de plateaux affaires et d'offices de tourisme, d'analyse d'offres d'emploi et des statistiques emploi formation.

Le métier de conseiller vendeur en voyages intègre toujours trois dimensions : la réservation et la vente de prestations unitaires (y compris en plateau affaires), l'assemblage de prestations pour la vente de forfaits dynamiques et la conception de forfaits spécifiques à la demande d'un client ou pour l'élaboration d'une offre catalogue.

De manière générale, l'acte de vente évolue :

- la vente se fait de plus en plus à distance, au téléphone, par mail et les rendez-vous à distance en visuel numérique prennent de l'ampleur. Le contact humain reste indispensable, qu'il soit en présentiel ou à distance ;
- les facteurs géopolitiques et sanitaires accentuent le besoin des clients d'être rassurés, qui comptent sur les conseils avisés des intermédiaires du voyage ;
- la vente se personnalise davantage et devient experte pour répondre à une clientèle de plus en plus informée et connectée.

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

Associée à une prestation de conseil, la billetterie et la réservation restent importantes pour le métier, en particulier sur les plateaux affaires. L'optimisation des tarifs et des trajets devient majeure, mais le client apprécie aussi une proposition alternative et argumentée à sa demande initiale.

La compétence « réserver des prestations touristiques » intègre ces développements.

Les clients des intermédiaires du voyage attendent un haut niveau de service et de conseil, associé à une relation individualisée et à la proposition d'offres originales et authentiques. La préoccupation d'un tourisme durable et responsable émerge tant au niveau de l'offre que de la demande. Les clients veulent vivre des expériences avec les populations locales, et privilégient les petits groupes.

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

Le conseiller vendeur en voyages doit proposer la meilleure offre au meilleur prix, en tenant compte des impératifs de rentabilité de l'entreprise. Les conditions de vente, l'information sur les formalités de douane et de santé, la maîtrise des assurances voyages et du cadre légal deviennent une préoccupation majeure des opérateurs. Les compétences tiennent compte des exigences des opérateurs, de la loi sur la responsabilité des intermédiaires du voyage et de l'ordonnance relative au contrat de vente. La compétence « Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement » intègre ces nouvelles réglementations.

La conception d'un forfait touristique demande de la créativité de la part du conseiller pour présenter une offre touristique qui se distingue de l'offre de la concurrence. La demande de tourisme itinérant, de voyages en petits groupes, de circuits qui intègrent des activités se renforce. La tendance au tourisme de proximité et l'intérêt pour les voyages en France favorise les réceptifs mais les agences émettrices commencent à vendre la France.

Les compétences liées à la conception de forfaits intègrent ces développements.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	5/40

Liste des activités

Ancien TP : Conseiller vendeur en voyages

Activités :

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

Nouveau TP : Conseiller vendeur en voyages

Activités :

- Réserver des prestations touristiques
- Vendre des prestations touristiques
- Concevoir et promouvoir un forfait touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	6/40

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réserver des prestations touristiques	1	Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes
		2	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants
2	Vendre des prestations touristiques	3	Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle
		4	Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente
		5	Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement
3	Concevoir et promouvoir un forfait touristique	6	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
		7	Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	8/40

FICHE EMPLOI TYPE

Conseiller vendeur en voyages

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

Le conseiller vendeur en voyages accueille le client en présentiel ou à distance, en direct ou en différé, explore sa demande, propose une ou plusieurs offres correspondantes, concrétise la vente et suit le dossier jusqu'au retour du voyage.

L'activité des intermédiaires du voyage et donc des conseillers vendeurs en voyages est encadrée par le code du tourisme.

Le conseiller vendeur réserve des voyages ou des prestations touristiques unitaires à la demande d'un client. Il fait préciser la demande et explore les besoins et les attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il recherche les voyages ou les prestations demandées sur des outils et des sites professionnels ou sur des sites grand public ou collaboratifs, vérifie les disponibilités et effectue les réservations avec l'accord du client. Il informe le client sur les formalités, lui propose une assurance et des prestations complémentaires en argumentant leur intérêt. Il facture, encaisse et édite les documents de voyage.

Le conseiller vendeur en voyages combine des prestations pour réaliser un forfait à la demande d'un client. Il recherche et assemble les prestations les plus adaptées dans le cadre légal de la vente de forfaits : à la carte à partir de catalogues ou sur mesure en adaptant les prestations à la demande. Il présente la destination et l'offre, en détaillant et en valorisant les avantages et les spécificités du voyage et de la destination.

Il établit le contrat de vente et suit le dossier jusqu'à la fin du voyage : il gère les modifications, les annulations, s'assure des règlements, de la confirmation des options et prépare le carnet de voyage. Il participe à la gestion des aléas au cours du voyage, des éventuels litiges, et s'assure de la satisfaction du client.

Le conseiller vendeur en voyages conçoit des forfaits, à la demande d'un client ou pour la mise en marché d'une nouvelle offre. Il analyse la demande, explore la destination et son potentiel touristique et construit un itinéraire équilibré en fonction des intérêts touristiques et des prestataires disponibles. Il réalise la cotation et calcule le seuil de rentabilité.

Il présente le programme technique et le programme client dans le cadre d'un rendez-vous avec le commanditaire ou de toute manifestation promotionnelle.

Il exerce une veille permanente afin de connaître les produits de la concurrence, les nouveautés (destinations, axes aériens, formalités, prestataires...), les événements géopolitiques et l'activité de la branche. Il se forme notamment grâce aux e-learning et webinaires proposés par les offices du tourisme, les tours opérateurs et les réceptifs spécialistes des destinations.

Les contacts avec les prestataires et les partenaires étrangers sont fréquents dans le cadre de l'emploi. Dans ce cas, la langue commune utilisée est l'anglais (niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères).

Le conseiller vendeur en voyages peut être soumis à des objectifs de vente avec une incidence sur sa rémunération. L'exercice de ses missions comporte des repères contrôlables : exactitude des cotations, rapidité d'exécution des tâches, nombre de ventes, volume d'affaires, fidélisation de la clientèle.

Le conseiller vendeur en voyages est le plus souvent sédentaire.

Il opère généralement au sein d'une équipe animée par un responsable hiérarchique (chef d'agence, responsable service groupes ou chef de produit).

Le repos hebdomadaire est accordé principalement en fin de semaine. Toutefois, selon le lieu d'exercice, l'activité peut parfois s'exercer le samedi, le dimanche ou les jours fériés et en horaires décalés lors de participation à des manifestations type salons, ateliers professionnels de présentations (« workshops »), éductours.

Les contrats sont majoritairement à durée indéterminée. Le conseiller vendeur en voyages peut également travailler sous statut indépendant pour le compte d'un opérateur immatriculé.

Selon la taille de la structure, le conseiller vendeur en voyages peut exercer à temps plein une mono-activité telle que la réservation, la vente ou le forfait.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	9/40

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les agences de voyages et tour-opérateurs : agences émettrices, voyagistes, croisiéristes, agences en ligne (OTA) ;
- Les agences de voyages réceptives :
- Les transporteurs : autocaristes, loueurs de véhicules de tourisme, compagnies aériennes ;
- Les centrales de réservation : organismes locaux de tourisme, groupements hôteliers résidences, villages clubs ..., centrales de réservation indépendantes ;
- Les prestataires immatriculés : hébergeurs, associations de tourisme, transporteurs.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller voyages
- Conseiller séjours
- Conseiller vendeur
- Conseiller télé vendeur
- Conseiller billetterie
- Billettiste
- Télé billettiste voyages
- Assistant personnel voyages
- Travel Planner
- Agent de comptoir
- Agent de voyages
- Assistant voyages
- Chargé de point de vente voyages
- Agent de réservation transport et voyages
- Chargé de réservation
- Technicien de réservation
- Chargé de back-office ventes
- Commercial séjours
- Organisateur de voyages
- Forfaitiste
- Assistant forfaitiste
- Technicien production groupes
- Technicien forfaitiste groupes
- Expert en vente et création de voyages sur mesure
- Concepteur de prestations / produits touristiques
- Technico-commercial
- Conseiller commercial
- Carnettiste
- Concierge en agence de voyages

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	10/40

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réserver des prestations touristiques

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

2. Vendre des prestations touristiques

Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle

Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente

Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement

3. Concevoir et promouvoir un forfait touristique

Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation

Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais

Compétences transversales de l'emploi

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Apprendre en continu

Mobiliser les environnements numériques

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

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

3175 Convention Collective Nationale des organismes de tourisme

3251 Convention Collective Nationale de Tourisme Social et Familial

3292 Convention Collective Nationale Hôtels Cafés Restaurants

3271 Convention Collective Hôtellerie de Plein Air

Code(s) NSF :

334w--Commercial du tourisme

Fiche(s) Rome de rattachement

G1303 Vente de voyages

G1301 Conception de produits touristiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	11/40

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réserver des prestations touristiques

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

Le conseiller vendeur en voyages accueille le client en présentiel ou à distance, en direct ou en différé, explore sa demande, propose une ou plusieurs offres correspondantes, concrétise la vente et suit le dossier jusqu'au retour du voyage.

L'activité des intermédiaires du voyage et donc des conseillers vendeurs en voyages est encadrée par le code du tourisme.

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

Le conseiller vendeur en voyages accueille le client en présentiel ou à distance (téléphone, « chat », visuel numérique).

Il mène des entretiens exploratoires pour définir le profil, les attentes et les besoins des clients, explicites et implicites. Il tient compte des besoins particuliers des personnes en situation de handicap.

Il effectue des recherches de prestations unitaires (forfaits, hébergement, excursions, activités...) et vérifie sur les sites correspondants les disponibilités et l'accessibilité le cas échéant.

Il soumet des propositions aux clients en tenant compte de leurs demandes et de la politique de référencement de l'établissement. Il renseigne les clients sur les conditions tarifaires et sur les formalités de douane et de santé. Il recherche les meilleurs tarifs pour les clients en tenant compte de la rentabilité de l'entreprise.

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

Il facture le dossier à l'aide d'un logiciel de gestion, encaisse les paiements. Il précise les conditions de vente au client et les informe sur les formalités. Il vend des assurances et des prestations complémentaires en argumentant leur intérêt. Il suit le dossier client jusqu'à la fin de la prestation.

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

Le conseiller vendeur en voyages s'informe régulièrement de l'actualité touristique, géopolitique, climatique, géologique et épidémique des destinations du monde entier.

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

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

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	13/40

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Apprendre en continu
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	14/40

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Vendre des prestations touristiques

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

Le conseiller vendeur en voyages combine des prestations en fonction de la demande, des attentes et des besoins d'un client. Il présente l'offre forfaitaire et la destination et contractualise la vente. Il gère le dossier client avant le voyage, pendant le voyage et après le voyage et vise la satisfaction et la fidélisation du client.

A partir de la demande d'un client, individuel ou groupe, le conseiller vendeur en voyages fait préciser la demande et les attentes concernant la destination (en France et à l'étranger) et le type de voyage.

Il recherche et assemble les prestations les plus adaptées en forfait dynamique, à la carte ou sur mesure, dans le cadre légal de la vente de forfaits. Il tient compte des besoins spécifiques des clients, en lien ou non avec une situation de handicap

Après avoir vérifié les disponibilités et l'accessibilité le cas échéant, le conseiller vendeur en voyages présente une ou plusieurs offres au client, en détaillant et en valorisant les avantages et les spécificités du voyage et de la destination, en identifiant les particularités géographiques, historiques ou culturelles.

Il répond aux questions du client et recherche si nécessaire les informations demandées sur les sites fiables et référencés.

Le conseiller vendeur en voyages réalise et présente le devis ou le tarif, argumente le prix, propose des prestations complémentaires ou options (transferts, locations, excursions...) dans l'objectif d'optimiser la vente.

Avec l'accord du client, le conseiller vendeur en voyages réserve les prestations, enregistre la vente sur un logiciel de gestion, établit le contrat de vente dans le respect du cadre légal de la vente de voyages et énonce les éléments de la vente pour validation du client. Il édite les documents de voyages. Il propose en

les détaillant les assurances voyages et informe le client des formalités d'entrée sur le territoire du voyage. Le conseiller vendeur en voyages assure le suivi technique du dossier : modifications, annulations, relances pour paiements ou confirmations d'options, remboursements, avoirs, facturations et règlements. Il peut le cas échéant réaliser ou éditer les documents techniques à l'usage des opérateurs et des acteurs du voyage (transporteurs, conducteurs, accompagnateurs...) et prépare le carnet de voyage.

Pendant le voyage, le conseiller vendeur en voyages peut participer à la gestion des aléas.

Après le voyage, il s'assure de la conformité de la prestation et de la satisfaction du client. Il peut être amené à gérer des litiges sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

Le conseiller vendeur en voyages renseigne la base de données clients dont il se servira pour des actions de promotion et de fidélisation de la clientèle.

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

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

Le conseiller vendeur en voyages peut réaliser soit la totalité de l'activité seul sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique direct, soit une partie de l'activité en collaboration avec ses collègues. Il peut dans certains cas bénéficier de l'aide d'un expert destination qui peut se trouver à distance.

Il peut avoir des objectifs de vente.

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

Cette activité peut s'exercer à temps plein en tant que conseiller vendeur.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	15/40

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle
Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente
Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Apprendre en continu
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	16/40

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Concevoir et promouvoir un forfait touristique

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

A partir d'une demande client ou dans le cadre de la commercialisation d'une nouvelle offre produit, le conseiller vendeur en voyages conçoit des forfaits touristiques, établit la cotation et participe à la promotion de l'offre.

Le conseiller vendeur en voyages analyse la demande. Il explore le territoire ciblé et son potentiel touristique en fonction de la demande. Il recherche les informations sur les sites fiables et référencés et construit un itinéraire équilibré en fonction des intérêts touristiques, des potentiels en hébergement et en restauration, des transports et des temps de trajets, des décalages horaires le cas échéant, et de l'accessibilité pour les clients en situation de handicap.

Il identifie les prestations adéquates en fonction de la demande, vérifie les disponibilités pour une demande ou pour une création de produit (disponibilités saisonnières, capacités d'accueil...).

Le conseiller vendeur en voyages réalise la cotation. Il marge son offre en fonction des objectifs commerciaux de l'entreprise, des prix du marché et de la concurrence et calcule le seuil de rentabilité. Il peut être amené à négocier des tarifs ou des gratuités avec les prestataires.

Le conseiller vendeur en voyages rédige une offre commerciale, incluant le programme technique et le programme client. Il présente l'offre en valorisant la proposition et argumente le prix.

Le conseiller vendeur en voyages peut être amené à animer une présentation publique de l'offre, dans le cadre d'un salon ou un atelier professionnel de travail (« workshop ») ou à l'attention d'un commanditaire ou d'un groupe de voyageurs. Il utilise pour cela un support commercial réalisé sur des outils numériques (diaporama sur ordinateur ou tablette, vidéo projection ou mode webinaire), en respectant la charte graphique de l'établissement.

Le conseiller vendeur en voyages utilise tous les outils de communication, de recherche et de réservation à sa disposition (GDS, sites de type BtoB, BtoC, CtoC, portails, plateformes publiques ou privées ...). Il peut être amené à rechercher des sites ou activités confidentielles pour une offre originale.

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

La recherche de prestations et la présentation du forfait dans le cadre d'une agence réceptive peuvent s'effectuer en anglais.

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

Règlementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Apprendre en continu
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	17/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la politique commerciale de l'établissement et des consignes définies par la hiérarchie, accueillir les clients en français et en anglais, établir le profil des clients, identifier leurs besoins et attentes explicites et implicites, y compris des personnes en situation de handicap, afin de proposer une offre adaptée. Prendre en compte les spécificités des clients et les informer et les conseiller dans le choix des prestations proposées. Informer les clients des formalités de santé et de douane, des conditions tarifaires et des conditions de vente des voyages. Dans le respect de la charte de communication visuelle et des standards qualité, ordonner et tenir propre l'espace d'accueil. Alimenter, organiser et actualiser les présentoirs et affichages (physiques ou numériques), afin de rendre disponible en permanence une information à jour.

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

Le conseiller vendeur en voyages accueille et conseille en face à face ou à distance à l'aide d'outils de communication mis à disposition par l'établissement : téléphone, mails, visuel numérique, «chat»... Il intervient auprès d'une clientèle individuelle ou groupe, française ou étrangère.

Critères de performance

La procédure d'accueil est appliquée
Les besoins et attentes du client sont identifiés
Les spécificités des clients sont identifiées
Les techniques d'écoute active et de reformulation sont appliquées
Les informations fournies aux visiteurs sont exactes
L'expression orale en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL

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

Accueillir un client en tenant compte d'éventuelles situations de handicap
Conduire un entretien d'accueil exploratoire
Analyser le profil du client et sa demande
Pratiquer l'écoute active
Formuler une proposition argumentée
Expliciter des conditions de vente et des conditions tarifaires
Communiquer à distance, au téléphone, en visuel numérique, par mail, par « chat ».
Utiliser les outils de communication et les outils bureautiques

Organiser l'espace d'accueil de façon sécurisée et ordonnée
Gérer le temps de l'entretien
Organiser sa veille sur les formalités et alertes des différentes destinations
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Respecter la politique RSE de l'établissement

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	19/40

Connaissance des typologies de clientèles
 Connaissance de l'offre touristique proposée et/ou référencée par l'établissement
 Connaissance des attentes et des offres relatives au tourisme durable
 Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de l'« accessibilité universelle et conception universelle »
 Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit
 Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap
 Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap
 Connaissance des bases de la législation relative à la vente des voyages et à la vente de forfaits
 Connaissance des formalités liées aux voyages
 Connaissance des techniques de communication interpersonnelle
 Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia utilisés par l'établissement et par les clients
 Connaissances générales en géographie touristique française, européenne, internationale
 Connaissance des comportements et de la motivation d'achat de la clientèle
 Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme, des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	20/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la demande des clients et de leurs besoins identifiés, rechercher des prestations touristiques à l'aide de systèmes de réservation, GDS, logiciels internes, sites BtoB, BtoC et CtoC, vérifier l'accessibilité des prestations en fonction des besoins et contraintes des clients. Tarifier les prestations, poser des options, élaborer le dossier et présenter la proposition au client en énonçant les informations préalables et les conditions de vente. Enregistrer les réservations afin d'éditer un contrat de vente sur un logiciel de gestion (CRM), encaisser et émettre les documents de transport, de séjours ou de voyages.

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

Cette compétence peut se réaliser en plusieurs étapes distinctes dans le temps, en face à face ou à distance (téléphone, mails, visuel numérique, « chat » ...). Elle s'exerce auprès d'une clientèle groupe ou individuelle, affaire ou loisirs, en espace de vente, plateau affaire ou centrale de réservation. Le conseiller vendeur en voyages utilise le cas échéant un fichier de prestataires référencé par l'entreprise. Dans le cadre d'une société cliente, le professionnel tient compte de la politique voyage du client.

Critères de performance

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

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

Analyser le profil du client et sa demande
Communiquer à distance, téléphone, mails, visuel numérique, « chat ».
Rechercher et comparer des prestations et des tarifs
Réserver un vol, un voyage ou une prestation sur des systèmes de réservation GDS, BtoB, BtoC, CtoC, ...
Réserver des voyages en train
Enregistrer une prestation sur un logiciel de gestion (CRM)
Rechercher des données fiables sur Internet
Renseigner un contrat de vente
Renseigner un contrat de location
Encaisser avec différentes modalités de paiement

Gérer le temps de l'entretien
Gérer le temps de travail et les priorités
Organiser sa veille

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	21/40

Connaissance des typologies de clientèles
 Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap
 Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de l'« accessibilité universelle et conception universelle »
 Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit
 Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap
 Connaissance des attentes et des offres relatives au tourisme durable
 Connaissance de l'organisation du tourisme en France, des CRT, CDT et Offices de tourisme
 Connaissance de la législation relative à la location d'hébergements et de véhicules de tourisme
 Connaissance de la législation relative à la vente des voyages, à la vente de forfaits, aux contrats de vente et aux assurances
 Connaissance des contrats types avec les entreprises et des besoins des salariés.
 Connaissance de la réglementation touristique et aérienne
 Connaissance de la conception éco responsable et des règles et mécanismes de compensation carbone
 Connaissance des GDS, des plateformes professionnelles et grand public, des plateformes collaboratives, des plateformes des offices de tourisme et des plateformes des compagnies aériennes.
 Connaissance des comparateurs de prix
 Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia utilisés par l'établissement et les clients
 Connaissance de la responsabilité sociétale des entreprises

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	22/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse de la demande du client, d'une destination proposée et approuvée par le client et afin d'élaborer une offre adaptée à la demande : rechercher et combiner des prestations de transports, d'hébergement, de restauration, de visites et d'activités, en tenant compte des éventuelles situations de handicap et en respectant le cadre légal de la vente de forfaits. Vérifier les disponibilités, établir le devis ou le tarif, proposer des prestations complémentaires et des assurances voyages.

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

Le conseiller vendeur en voyages utilise les offres et prestations de tours opérateurs, d'agences réceptives, de centrales de réservation, de plateformes professionnelles ou grand public, de plateformes collaboratives. Cette compétence s'exerce en face à face ou à distance, en présence ou en l'absence du client.

Critères de performance

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

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

Analyser le profil du client et sa demande
Rechercher des données fiables sur Internet, destinations, offres forfaitaires, prestations
Rechercher et réserver des prestations sur tous outils numériques (GDS, BtoB, BtoC, CtoC)
Combiner des prestations en tenant compte des horaires et des points de servuction
Combiner des prestations pour un voyage itinérant
Calculer un tarif
Rédiger un devis détaillé

Gérer le temps de recherche des prestations
Organiser une suite de prestations
Organiser sa veille destinations / produits, y compris confidentiels

Instaurer une relation de confiance
Gérer des objectifs commerciaux

Connaissance des typologies de clientèles
Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap
Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de l'« accessibilité universelle et conception universelle »
Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	23/40

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap
 Connaissance de la législation relative à la location d'hébergements et de véhicules de tourisme
 Connaissance de la législation relative à la vente des voyages, à la vente de forfaits, aux contrats de vente et aux assurances
 Connaissance de la réglementation touristique et aérienne
 Connaissances des mécanismes de compensation carbone
 Connaissance de l'organisation du tourisme en France, des CRT, CDT et Offices de tourisme
 Connaissance des différents types de produits touristiques
 Connaissance des différents types de véhicules et de moyens de transports des voyages itinérants
 Connaissance des offres des principaux tour-opérateurs et réceptifs
 Connaissance des GDS, des plateformes professionnelles et grand public, des plateformes collaboratives, des plateformes des offices de tourisme et des plateformes des compagnies aériennes.
 Connaissance des prix du marché en fonction des types de produits
 Connaissance des politiques commerciales des opérateurs du tourisme
 Connaissance des attentes et des offres relatives au tourisme durable
 Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme, des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	24/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une offre tarifée, élaborée selon la demande d'un client et afin de contractualiser la vente : présenter et valoriser la destination et l'offre, en français ou en anglais, en insistant sur les motivations d'achat du client. Identifier les particularités géographiques, historiques et culturelles, préciser l'accessibilité le cas échéant. Argumenter les avantages par rapport à la concurrence, valoriser le rapport qualité prix. Si nécessaire, modifier l'offre selon la demande du client et établir le contrat de vente.

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

Le conseiller vendeur en voyages peut s'appuyer sur son expérience, sur ses recherches et sur la base de données de l'entreprise. Il peut se faire assister d'un expert destination. Cette compétence s'exerce en face à face ou à distance, oralement en présence du client, par écrit en l'absence du client.

Critères de performance

Les spécificités du client sont prises en compte
Les motivations d'achat du client sont prises en compte
Les informations données sur la destination et sur les prestations sont exactes et argumentées
La proposition correspond à la demande du client
L'argumentation sur la destination est ciblée
L'expression en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral

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

Rechercher et synthétiser des données sur une destination, étranger et France
Présenter et valoriser une destination et une offre oralement et à l'écrit
Présenter de manière convaincante et argumentée une offre et une destination qu'on ne connaît pas ou peu
Analyser les offres de la concurrence
Argumenter une offre, une destination et des prestations
Argumenter un rapport qualité prix

Organiser des données
Gérer le temps de la présentation
Organiser sa veille

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

Connaissance des typologies de clientèles
Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap
Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de l'« accessibilité universelle et conception universelle »
Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	25/40

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	26/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une offre approuvée par le client et afin d'assurer la satisfaction du client et dans le souci de la rentabilité de l'entreprise : s'assurer du règlement et relancer le cas échéant, gérer les éventuelles modifications et annulations, les remboursements et avoirs. Elaborer ou éditer le carnet de voyage et le remettre au client. Le cas échéant, élaborer et transmettre les documents techniques aux opérateurs de voyage.

Proposer des solutions aux éventuels aléas et litiges. S'assurer de la conformité de la prestation et de la satisfaction du client, mener des actions de communication en utilisant les fichiers clients mis à jour, afin de participer à la fidélisation des clients.

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

Cette compétence s'exerce en amont du voyage du client, pendant le voyage et après le voyage. Les outils numériques de gestion de dossier sont utilisés pour suivre le dossier et déclencher les éventuelles alertes. Les aléas et les litiges sont gérés sous la responsabilité du responsable hiérarchique.

Critères de performance

Le règlement du voyage est vérifié
Le carnet de voyages est vérifié
Les modifications ou annulations sont prises en compte
Des solutions alternatives aux aléas sont proposées
La satisfaction du client est vérifiée
Le fichier client est renseigné

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

Modifier ou annuler un dossier client
Facturer et encaisser les règlements et les acomptes selon tous modes de paiement
Réaliser ou assembler un carnet de voyage
Renseigner un fichier client dans le cadre légal
Contrôler le bon déroulement d'un voyage et d'une prestation par rapport au contrat de vente
Elaborer des documents techniques à l'usage des opérateurs de voyage

Travailler dans l'urgence
Hiérarchiser les priorités
Respecter les procédures

Gérer la relation client
Gérer des aléas
Gérer des conflits
Gérer son stress
Travailler en équipe

Connaissance du cadre légal de la vente de produits touristiques
Connaissance générale du fonctionnement des assurances voyages
Connaissance des conditions générales et particulières de vente
Connaissance des différents moyens de paiement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	27/40

Connaissance des contenus des assurances, des formules de rapatriement
 Connaissance des protocoles d'urgence, des droits et des devoirs des agences en cas d'incident de voyage
 Connaissance de la législation sur la vente de voyages et sur la vente de forfaits
 Connaissance des principaux recours clients et des prérogatives du médiateur tourisme voyages
 Connaissance de la législation sur la protection des données personnelles
 Connaissance de la politique et normes qualité de l'établissement
 Connaissance de base de la facturation et du rapprochement des factures fournisseurs
 Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de l'« accessibilité universelle et conception universelle »
 Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit
 Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	28/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse de la demande d'un client, groupe ou individuel, affaire ou loisirs, ou dans le cadre de la commercialisation d'un nouveau produit touristique pour le catalogue de l'entreprise : explorer le potentiel touristique d'un territoire, élaborer un itinéraire en fonction des intérêts touristiques. Rechercher et sélectionner des prestataires fiables, des prestations adaptées à la demande, y compris accessibles aux personnes en situation de handicap. Construire un forfait équilibré, réaliser la cotation en négociant les tarifs le cas échéant, calculer le seuil de rentabilité, afin de proposer un forfait qui tienne compte de l'intérêt du client et de la rentabilité de l'établissement.

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

Cette compétence s'exerce dans le cadre d'une agence réceptrice ou émettrice, en particulier en direction des groupes mais aussi d'une clientèle individuelle. Elle s'exerce en l'absence du client avec des contacts fréquents pour valider les étapes de la proposition.

Critères de performance

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

La fiabilité des prestataires est vérifiée

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

La cotation est exacte

Le seuil de rentabilité est calculé

L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL à l'écrit

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

Elaborer un itinéraire en fonction du potentiel touristique d'une destination ou d'un territoire

Rechercher des prestataires en fonction de la demande et du potentiel touristique d'un itinéraire.

S'assurer de la fiabilité et de la qualité des prestataires

Réaliser une cotation

Calculer une marge

Calculer un seuil de rentabilité

Négocier des tarifs et des gratuités

Respecter les étapes du montage de forfaits touristiques

Organiser sa documentation

Organiser sa veille

Travailler en équipe

Entretenir un réseau de prestataires ou de partenaires

Connaissance des typologies de produits touristiques

Connaissance des règles de conception d'un forfait touristique

Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap

Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de l'« accessibilité universelle et conception universelle »

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	29/40

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap
Connaissance des attentes et des offres relatives au tourisme durable
Connaissance du cadre légal de la vente des forfaits et des assurances
Connaissance du cadre légal des transports
Connaissance des règles de calcul d'une cotation
Connaissance du calcul d'un seuil de rentabilité
Connaissance des différents types de véhicules et des moyens de transport des voyages itinérants
Connaissance de l'organisation du tourisme en France, des CRT, CDT et Offices de tourisme
Connaissance des GDS, des plateformes professionnelles et grand public, des plateformes collaboratives, des plateformes des offices de tourisme et des plateformes des compagnies aériennes.
Connaissance de la conception éco responsable et des règles et mécanismes de compensation carbone
Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme, des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	30/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une proposition de forfait touristique, rédiger une présentation commerciale en français et en anglais, incluant un devis, un programme technique et un programme client.

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

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

Le conseiller vendeur en voyages peut participer à la promotion de l'offre en rédigeant un document commercial ou en présentant l'offre au client, dans le cadre d'un rendez-vous en présentiel ou à distance, d'un salon, d'un workshop ou toute opération promotionnelle. Il peut avoir à se servir d'outils numériques (diaporama sur ordinateur, vidéo projecteur, tablette, outils de webinaires...).

Critères de performance

Le programme technique est réalisé et exact

Le programme client est réalisé et exact

Le devis inclut les mentions légales obligatoires

La charte graphique est respectée

Le support promotionnel est réalisé et illustré

L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du cadre du CECRL

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

Rédiger un programme technique

Rédiger un programme client

Réaliser un support commercial sur papier

Réaliser un support commercial numérique

Présenter et valoriser une offre en public

Argumenter un prix et un rapport qualité prix

Gérer son temps

Gérer la relation client

Travailler en équipe

Faire preuve d'aisance relationnelle en public

Connaissance du cadre légal lié à la vente de voyages

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

Connaissance des techniques de communication graphique

Connaissance des techniques de prise en parole en public

Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de l'« accessibilité universelle et conception universelle »

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	31/40

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Critères de performance

Les attentes et les spécificités du client sont prises en compte

Le vocabulaire utilisé est professionnel

La gestion de la relation client est conforme aux standards qualité de l'établissement

L'accueil est personnalisé du début à la fin de la prestation

Les règles de la RSE et de la réglementation concernant la non-discrimination sont respectées

Apprendre en continu

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Critères de performance

Les sources fiables de la veille professionnelle sont identifiées.

La recherche d'informations sur Internet est efficace.

Les tendances et évolutions du tourisme sont présentées de manière adaptée à chaque client.

Les informations liées à la sécurité des destinations et aux formalités d'entrée sur les territoires sont transmises aux clients et aux membres de l'équipe.

Mobiliser les environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Critères de performance

Les données sont recherchées sur les sources fiables d'Internet.

Les données sont utilisées et éventuellement conservées exclusivement dans le cadre légal.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	33/40

Les paramétrages sont activés et les mises à jour de compte sont effectuées et actualisées si besoin.
L'e-réputation des clients et de l'entreprise est préservée dans le cadre d'une communication ou diffusion digitale et dans le respect du droit des libertés individuelles.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	34/40

Glossaire technique

A la carte

Assemblage de prestations qui se trouvent sur un catalogue ou une plateforme. Chaque prestation est commercialisée avec ses propres conditions de vente.

BtoB

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

BtoC

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

CtoC

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

Destination touristique et territoire

Le terme « destination » est utilisé ici pour le lieu vers lequel se dirige le touriste. C'est le point de vue du touriste, sa construction mentale.

Le terme « territoire » est utilisé ici pour le lieu qui accueille le touriste. C'est le point de vue de l'habitant, de l'accueillant, du réceptif.

Eductours

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

Forfait dynamique

Assemblage de deux prestations ou plus sous forme d'un forfait touristique au sens juridique.

Forfait touristique

D'après le Code du tourisme Article L212-2

Constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

1° Ces services sont combinés par un seul professionnel,

2° Ces services sont : soit achetés auprès d'un seul point de vente, soit vendus à un prix tout compris, soit vendus sous la dénomination de " forfait ", soit combinés à partir d'une sélection au choix du client, soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées.

GDS

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	35/40

Offre touristique

Ensemble de prestations touristiques (hébergement, transports, restauration, activités, visites...).

Servuction

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

Spécificités des clients

Par « spécificité des clients » on entend ici : typologie des clients (critères géographiques, socio démographique et psychographiques), besoins, attentes et contraintes des clients, y compris les besoins, attentes et contraintes liés aux situations de handicap.

Sur mesure

Réalisation d'une offre à partir de prestations référencées mais qui peuvent être adaptées à la demande pour une offre singulière.

Voyage

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

Workshop

Atelier de présentation à l'occasion d'un salon, d'un congrès ou toute manifestation promotionnelle publique. Présentation de produits ou de destinations.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	36/40

Glossaire du REAC

Activité type

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

Activité type d'extension

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

Compétence professionnelle

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

Compétence transversale

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

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

Critère de performance

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

Emploi type

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

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

Savoir

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	37/40

Savoir-faire organisationnel

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

Savoir-faire relationnel

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

Savoir-faire technique

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

Titre professionnel

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CVV	REAC	TP-01227	05	23/01/2023	23/01/2023	38/40

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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

