

## « Conseiller Vendeur en Voyages »

Certification professionnelle de niveau 4 (Bac) reconnue par l'Etat, délivrée par le ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion (fiche RNCP 37295, publiée le 30/01/2023, date limite d'enregistrement : 12/05/2028), éligible CPF

Durée : 23 semaines de formation dont 8 en entreprise (784 heures) en FPC

### Les secteurs & emplois visés par ce titre

Agences de voyages, office de tourisme, agence en ligne, autocariste, voyagistes, agences réceptives. Agent de voyages, agent de réservation, conseiller en voyages

### Objectifs de la formation :

#### 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.

#### Vendre des prestations touristiques

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

Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais

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

#### Concevoir et promouvoir un forfait touristique

Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation

Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais



Pour toute information, deux solutions !

Nous contacter

Catherine Le Bris – 06 61 17 01 47

[catherine.lebris@lebonbagage.com](mailto:catherine.lebris@lebonbagage.com)

Participer à une réunion d'information collective

Inscription sur notre site : [www.lebonbagage.com](http://www.lebonbagage.com)

### PRÉ-REQUIS

- Niveau bac, expérience professionnelle de plus de 2 ans
- Anglais niveau A2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues, savoir utiliser un ordinateur et un logiciel de traitement de texte

### PUBLIC CONCERNÉ

- Demandeur d'emploi, salarié
- Personne appréciant la relation client

**DELAI D'ACCÈS** 1 à 4 mois (selon les modes de financement)

### MODALITÉS D'ACCÈS A LA FORMATION

- Dossier de candidature, tests et entretien de motivation
- Inscription possible jusqu'au 5 octobre 26 sous réserve de disponibilité (nombre de places limité à 8).

### APRÈS LA FORMATION

- Possibilité de continuer vers un BTS Tourisme

**ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP** Nous consulter

**TARIFS** : nous consulter, financements possibles\*

### LE MÉTIER DE CONSEILLER VENDEUR EN VOYAGES.

Le conseiller vendeur en voyages accueille le client en présentiel ou à distance, en direct ou en différé. 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 à combiner sur des outils et des sites professionnels, grand public ou collaboratifs. Il vérifie les disponibilités, propose une ou plusieurs offres correspondantes, effectue la réservation avec l'accord du client. Il informe le client sur les formalités, propose des prestations complémentaires en argumentant leur intérêt. Il facture, encaisse et édite les documents de voyages dans le respect du cadre légal. Il suit le dossier jusqu'au retour du voyage, gère les aléas et s'assure de la satisfaction des clients.

Le conseiller vendeur en voyages conçoit des forfaits à la demande d'un client, groupe ou individuel, ou dans le cadre de la création d'une nouvelle offre. Il construit un itinéraire équilibré en fonction des intérêts touristiques et des prestataires disponibles. Il réalise la cotation, met en forme le programme et l'offre commerciale afin de le présenter au client. Il peut être amené par participer à des actions de promotion de son offre.

Il exerce une veille permanente afin de connaître les produits de la concurrence, les nouveautés, les événements géopolitiques et l'activité de la branche.

Il peut être en contact avec les prestataires et les partenaires étrangers et, à ce titre, communiquer en langue anglaise (niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères).

# Programme du Titre Professionnel

## Conseiller Vendeur en Voyages

### *CCP 1 : Réserver des prestations touristiques*

- Techniques d'accueil client en tenant compte d'éventuelles situations de handicap
- Techniques de vente en face à face, au téléphone & en visio-conférence
  - o (bases et travaux dirigés avec manipulation de sites professionnels)
- Connaissance des attentes et des offres relatives au tourisme durable
- Amadeus (air & fer)
- Anglais du tourisme appliqué à l'accueil et à la vente

### *CCP 2 : Vendre des prestations touristiques*

- Recherche et création de voyages à la carte
- Techniques de vente de produits à la carte à l'oral et à l'écrit
- Législation du tourisme
- Connaissances des destinations touristiques majeures et émergentes
- Analyse comparative des produits touristiques

### *CCP 3 : Concevoir et promouvoir un forfait touristique*

- Prise en parole en public à l'aide d'outil bureautique de type Powerpoint
- Valorisation d'un produit et d'une destination à l'aide d'outil bureautique de type Powerpoint
- Techniques de conception de forfait (base et travaux pratiques pour consolidation et approfondissement)
- Techniques d'argumentation de vente d'un forfait touristique
- Anglais du tourisme appliqué à la rédaction d'une offre commerciale

## MÉTHODES ET MOYENS

### PÉDAGOGIQUES

Présentiel et distanciel.

Utilisation de la pédagogie active, interactive avec des apports théoriques, des exercices pratiques, des études de cas et des mises en situation professionnelle.

Remise de supports pédagogiques : fiches mémo, brochures de voyages

**Intervenante :** Catherine Le Bris, formatrice issue du secteur professionnel.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation formative tout au long de la formation par des quizz, QCM, des mises en situation professionnelle, bilan intermédiaire, jury professionnel

## MODALITÉS D'OBTENTION DU TITRE

Mise en situation professionnelle avec un jury professionnel habilité, dossier professionnel, entretien avec le jury.

A l'issue du passage devant le jury habilité, **possibilité de validation totale (titre validé), partielle (un ou plusieurs blocs de compétences validés)** ou refus de validation.

Possibilité de vous inscrire sur un ou deux blocs de compétences si vous avez en avez déjà validés.

Pas de passerelle de ou vers d'autres certifications

Pour plus d'information, nous contacter.

## LIEU DE FORMATION

Le Nid, 1C rue Félix Platel, 44310 Saint Philbert de Grand Lieu