

RNCP : 37295

## Conseiller(ère) Vendeur(se) en Voyages

### Métier

Le(la) Conseiller(ère) Vendeur(se) en Voyages informe, conseille et vend des forfaits et des prestations de tourisme, y compris en anglais, à une clientèle française ou étrangère. En réponse à une demande spécifique d'un client (individuel ou groupe) et selon les objectifs commerciaux de l'entité, il (elle) rassemble des prestations choisies par le client, établit un devis d'un produit en dehors de l'offre brochure et assure le suivi administratif des dossiers de la vente à la facturation et à l'après-vente. Il (elle) exerce ces activités en face à face ou à distance avec les fournisseurs et la clientèle en utilisant les nouvelles technologies.

### Objectifs de la formation

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

### Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

#### **CCP 003102 – Réserver des prestations touristiques :**

- 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.

#### **CCP 003103 – Commercialiser des prestations touristiques :**

- Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais;
- Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais;
- Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement.

#### **CCP 003104 – Concevoir et promouvoir un forfait touristique :**

- Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation;
- Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais.

## Déroulé de la formation

**Période d'intégration** (1 semaine).

**Module 1.** Réserver des prestations touristiques. (6 semaines).

**Module 2.** Commercialiser des prestations touristiques (6 semaines).

**Module 3.** Elaborer un forfait touristique (6 semaines).

**Période en entreprise** (7 semaines)

**Examen final** (1 semaine).

## Certification/Diplôme

- Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 12/05/2023) composé des 3 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

## Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : [www.afpar.com](http://www.afpar.com)

## Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,....)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

## Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

## Le public éligible

- Demandeur(se) d'emploi à partir de 18 ans
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

**L'entrée en formation sera possible sous réserve :**

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

## Les prérequis

- Niveau bac ou équivalent, bonnes connaissances en anglais (lire, comprendre le sens global d'un texte, parler de façon soutenue).
- Expérience d'un an en contact avec le public, y compris dans des emplois saisonniers ou des activités bénévoles, fortement souhaitée.
- En anglais : niveau A2+ / B1 du CECRL (comprendre un échange d'informations, répondre à des questions, donner un avis dans un domaine connu). Le métier s'exerce avec un niveau B2.

## Les aptitudes requises

- Capacités relationnelles (écoute, reformulation, goût du service, amabilité),
- Stabilité émotionnelle (gestion du stress, des urgences),
- Aptitude à travailler en équipe,
- Sens commercial (utilisation de techniques de vente).

## Modalités d'accès

1. Inscription :
  - a. Sur le site Internet de l'AFPAR : [www.afpar.com](http://www.afpar.com)
  - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
  - c. Auprès de Pôle Emploi ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un(e) psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.

## Délai d'accès

La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

## Durée de la formation

Durée totale de la formation	945 heures ( 27 semaines)
Durée en centre de formation	700 heures (20 semaines)
Durée en entreprise	245 heures (7 semaines)

## Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

## Débouchés

- Accès à l'emploi de Vente de voyages (ROME G1303) ; Conception de produits touristiques (ROME G1301) dans les agences de voyages et tour-opérateurs, pour les entreprises de transport, les centrales de réservation, ou des prestataires immatriculés.
- Les autres intitulés d'emploi accessible à la suite de ce Titre Professionnel sont :
  - Conseiller(ère) Vendeur(se) en Voyages,
  - Agent(e) de comptoir,
  - Assistant(e) voyages,
  - Chargé(e) de réservation,
  - Concepteur(trice) de produits touristiques,
  - Conseiller(ère) séjours en organismes de tourisme local,
  - Conseiller(ère) voyages,
  - Forfaitiste,
  - Organisateur(trice) de voyages;
  - Travel planner.

## Suite de parcours

- Evolutions possibles :
  - Fonctions de Concepteur(trice) de produits touristiques - Chef(fe) de comptoir - Responsable de service réservation, avec un élargissement du champ des compétences (gestion budgétaire ou des ressources humaines) : gestion du budget d'une structure de vente de produits touristiques ou encadrement de l'activité d'une équipe.
  - Des formations de niveau 5 : BTS Tourisme, RNCP 34788 Vendeur(se) Conseil en Voyages d'Affaires et Tourisme, ...
  - Des formations de niveau 6 : Licence Professionnelle Métiers du Tourisme : commercialisation de produits touristiques - RNCP 34801 Responsable du Tourisme et des Voyages...
  - Des formations de niveau 7 : Master Tourisme...

## Equivalences/ correspondances avec les certifications d'autres ministères

- RNCP961 MC4 Télébilletterie et services voyages.

## Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune

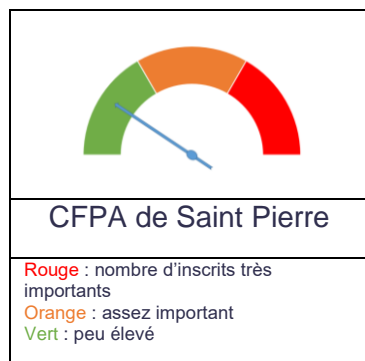
## Financement

- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19.
- La formation est totalement prise en charge pour les demandeurs d'emploi.

### Dates prévisionnelles de la formation et lieu

Lieu	Date de début	Date de fin	Modalité
CFPA de Saint Pierre			En présentiel

### Nombre de demandeurs d'emploi en attente de recrutement pour cette formation



### Indicateurs

Nombre de stagiaires formés	
2019	Effectif : 14
2021	Effectif : 14

Taux de réussite à la session d'examen		
2019	Validation totale : 83%	
2021	Validation totale : 90%	Validation partielle : 0%

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation		
2019	87%	Taux de réponse : 57%
2021	8%	Taux de réponse : 85%

Taux de satisfaction des stagiaires	
2019	75%