



TITRE PRO CONSEILLER(ÈRE) EN SÉJOURS ET VOYAGES



APTITUDES SOUHAITÉES

Curiosité, Suivi de l'actualité, Communication orale et écrite, Notions d'informatique

ORGANISATION DU DIPLÔME

Durée : 455 ou 800 heures

Titre Professionnel du Ministère chargé de l'Emploi de Niveau IV
Formation en alternance sur 1 an, le rythme est de 2 jours en formation / 3 jours en entreprise (sauf quelques périodes à plein temps en entreprise)
Formation continue sur un an, un stage pratique de 12 à 16 semaines doit être effectué en entreprise
Accessible également dans le cadre du Congé Individuel de Formation (CIF)

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le (la) Conseiller(ère) en Séjours et Voyages informe, conseille, vend des forfaits ou des prestations de tourisme y compris en anglais à une clientèle française ou étrangère, individuelle ou en groupe, en fonction de sa demande et selon les objectifs commerciaux de l'entreprise.

Il (elle) assure le suivi administratif des dossiers de la vente à la facturation, et l'après vente. L'exercice de sa mission comporte des repères : exactitude des cotations, rapidité d'exécution des tâches, nombre de ventes, volume d'affaires, fidélisation de la clientèle.

Le (la) Conseiller(ère) en séjours et voyages est en contact, en face à face ou à distance, avec le client qui exprime un besoin plus ou moins précis. Le client attend du vendeur des propositions adaptées à ses besoins et spécificités, produit sur brochure ou conception sur mesure. Selon la taille de l'entreprise, le (la) technicien(ne) prend partiellement ou totalement en charge le client de l'accueil à la conclusion de la vente.

Le (la) vendeur (se) maîtrise l'utilisation d'un serveur ou multiserveur tourisme (GDS), Internet et les logiciels bureautiques pour le travail administratif inhérent à son activité. En réponse à la demande spécifique d'un client (individuel ou groupe), le (la) Conseiller(ère) en séjours et voyages est amené (e) à assembler des prestations choisies par le client, parmi des prestataires référencés de l'entreprise, concevoir, établir le devis d'un produit en dehors de l'offre brochure et en assurer le suivi technique.

LES MÉTIERS VISÉS

Agent de comptoir
Conseiller voyages
Agent de réservation
Forfaitiste

LES ENTREPRISES CONCERNÉES

- les entreprises assurant la production et la distribution de prestations et de produits touristiques : transporteurs, centrales de réservations, croisiéristes, agences de voyages (productrice, distributrice, réceptive, plateaux d'affaires), aéroports
- les organismes locaux de tourisme (OTSI, CDT, CRT), les associations assurant la production et la commercialisation de produits touristiques

NOS SITES DE FORMATION

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Arras | <input type="checkbox"/> Berck - Rang du Fliers | <input type="checkbox"/> Calais - Marck |
| <input type="checkbox"/> Saint Martin Boulogne | | <input checked="" type="checkbox"/> Saint Omer |

Notes :

Nos engagements

- Entretien Individualisé
- Réunion d'information
- Aide à la mise en place de votre projet

LE PROGRAMME DE LA FORMATION

ACTIVITÉ 1 : VENDRE DES PRESTATIONS TOURISTIQUES

C1 - Conseiller des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, y compris anglophone, et les objectifs de l'entreprise

- Maîtrise des techniques de communication interpersonnelle
- Techniques d'expression
- Maîtrise des outils d'information et réservation en ligne (téléphone, logiciel interne B2B, GDS, Internet)
- Gestion du stress
- Respect des règles et procédures spécifiques de l'entreprise

C2 - Vendre des prestations touristiques, en utilisant, le cas échéant, les moyens de réservation et de vente en ligne

- Maîtriser le processus technique de vente : questionnement, argumentation, traitement des objections, conclusion de la vente
- Savoir évaluer sa pratique de l'entretien de vente
- Maîtrise des modalités techniques de paiement
- Application des conditions générales et particulières de vente
- Maîtriser les moyens de réservation en ligne (téléphone, logiciels internes B2B, Internet)
- Emission de billetterie aérienne, ferroviaire, location de voitures
- Expression en langue anglaise
- Gestion de crise

ACTIVITÉ 2 : CONSTRUIRE UN FORFAIT TOURISTIQUE À LA DEMANDE

C3 - Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes

- Conception d'un document commercial sur différents supports
- Utilisation des techniques marketings (benchmarking)
- Utilisation d'un système de réservation en ligne (multiserveur Global Data System)
- Utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC)
- Utilisation des outils bureautiques (tableur, traitement de texte, logiciel de mise en page)
- Cotation et présentation d'un devis
- Prise en compte du Code du Tourisme et des contraintes juridiques et réglementaires du commerce, transports, assurances
- Gestion du temps d'exécution

C4 - Assurer le suivi technique du dossier client jusqu'à l'après-vente en mettant en œuvre les procédures de l'entreprise

- Maîtrise de l'utilisation du logiciel de facturation de l'entreprise
- Utilisation des différents moyens de paiement
- Suivi et classement des dossiers clients (profil client ...)
- Gestion d'outils qualité (questionnaire de satisfaction ...)
- Maîtrise des conditions légales de vente et après-vente
- Maîtrise des conditions d'application des assurances vendues en complément des prestations et produits
- Gestion des litiges

L'AGFCPS

vos partenaires Formation, toujours plus proche de vous

ARRAS

Site SIADEP
11 rue du Général Barbot
62000 ARRAS
Tél : 03.21.93.78.45
Fax : 03.21.88.52.35

BERCK

Site Rang Technopole
220, rue de l'église
62180 RANG DU FLIERS
Tél : 03.21.83.66.26
Fax : 03.21.80.17.21

BOULOGNE

Z.A.C. Montjoie
62280 SAINT MARTIN
LES BOULOGNE
Tél : 03.21.83.66.26
Fax : 03.21.80.17.21

CALAIS

Aéroport de Calais Dunkerque
Avenue de l'aéroport
62730 MARCK
Tél : 03.21.96.43.48
Fax : 03.21.96.40.32

SAINT-OMER

Z.I. du Brockus
3, Avenue de Rome - BP 70278
62504 SAINT OMER Cedex
Tél : 03.21.93.78.45
Fax : 03.21.88.52.35

Formations en Centre ou en Entreprise

Nos modules de formation s'inscrivent dans l'un des dispositifs suivants :

- Alternance
- Plan de Formation Entreprise
- Droit Individuel à la Formation
- Professionnalisation des salariés
- Congé Individuel de Formation
- Bilans de compétences pour travailler le projet professionnel

