

PLAN D'ÉTUDES

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER VENDEUR EN VOYAGES

Pré-requis :

(Remplir l'une des conditions suivantes)

- Diplôme de niveau V (CAP, BEP, Brevet) ou équivalent (titre professionnel, etc.)
 - Niveau 2nde ou 1^{ère}
 - Plus d'un an d'expérience professionnelle
- + Niveau élémentaire en anglais (niveau A2 du CECRL*)

Conditions d'accès :

(Remplir les critères suivants pour suivre la formation dans le cadre de la formation continue)

- Etre âgé(e) d'au moins 18 ans et :
- Disposer d'une expérience professionnelle ou
 - Avoir terminé sa scolarité depuis au moins un an

Durée théorique :

24 semaines
soit 840 heures
(inscription garantie pendant 3 ans)

Objectif de formation

Le Conseiller vendeur en voyages est chargé d'informer, de conseiller et de vendre des prestations touristiques auprès de tout type de clientèle. Il organise les voyages en adéquation avec les attentes de ses clients, effectue les réservations et émet les documents requis. Grâce à sa maîtrise de l'anglais, le Conseiller vendeur en voyages est fréquemment en relation avec les prestataires et les partenaires étrangers. Cette fonction permet donc d'exercer des missions variées :

- Commercialisation des produits touristiques
- Suivi des dossiers clients
- Conception d'offres de voyages
- Réalisation d'actions de fidélisation de la clientèle
- Participation à la promotion des offres touristiques (salons, réseaux sociaux, sites web, etc.)
- Veille concurrentielle et géopolitique

Certification reconnue par l'Etat

Le titre professionnel de Conseiller vendeur en voyages est une certification professionnelle délivrée par le ministère du travail. Il permet d'obtenir un titre RNCP de niveau IV (Bac), reconnu par l'Etat, et atteste de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé.



Stage

La durée de stage est de 6 semaines (soit 210 heures). Pour optimiser votre apprentissage, ENACO recommande d'effectuer deux ou trois périodes de stage durant votre parcours de formation.

Pour les candidats salariés dans le domaine de la formation, le stage n'est pas obligatoire. Leurs missions en entreprise doivent leur permettre de réaliser leur dossier professionnel.

Organisation de la formation

Le programme de formation est structuré en 3 activités types, correspondant chacune à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP), conformément au référentiel. Chaque activité type est composée d'un ou plusieurs cours, organisés en séquences. Chaque séquence se conclut par un exercice auto-corrigé sous forme de QCM à partir d'une étude de cas. A la fin de chaque activité type, vous aurez à réaliser trois devoirs évalués et corrigés par vos professeurs qui recouvreront les différentes compétences professionnelles visées. Afin de vous assurer une réussite maximale, vous devrez effectuer ces devoirs après l'accord de votre professeur principal.

Examens

ENACO offre la possibilité aux candidats de passer les examens de leur titre professionnel à Paris ou dans la métropole lilloise*. Durant les examens, les candidats sont évalués par un jury de professionnels qui se prononce sur l'attribution du titre professionnel à partir des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle écrite dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un entretien technique à partir d'un guide de questionnement et des situations observées en entreprise
- Un entretien final avec le jury s'appuyant sur les résultats des évaluations passées en cours de formation ainsi que sur le dossier professionnel qui recense l'ensemble des pratiques professionnelles acquises pendant la formation et le stage.

Si les candidats obtiennent seulement une partie des trois CCP, ils ont la possibilité de se représenter aux CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, les candidats peuvent, après accord du jury, repasser l'examen une seule fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve.

* Les examens se dérouleront soit dans les locaux d'ENACO situés à Roubaix, soit dans un centre agréé dans la métropole lilloise.

PROGRAMME DU TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER VENDEUR EN VOYAGES**

ACTIVITÉS TYPES

Réserver des prestations touristiques

- Conseiller les différents types de clientèles en identifiant leurs besoins et attentes (en français et en anglais) :
Les règles de vente
Vente à distance et points de vente
- Effectuer des réservations personnalisées, émettre des documents et les contrats de vente correspondants
Analyse de la demande
Traitement de la demande

Commercialiser des prestations touristiques

- Présenter et valoriser une destination touristique (en français et en anglais)
Généralités touristiques
Destinations touristiques
- Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible (en français et en anglais) :
Les techniques de vente
Concevoir un produit touristique
- Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement

Élaborer un forfait touristique

- Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
Concevoir un forfait touristique
Réaliser une cotation
- Promouvoir une offre commerciale forfaitaire (en français et en anglais)

* CECRL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

** Contenu pouvant évoluer en fonction des modifications du référentiel ou du programme