

# **FORMATION TOURISME**

## TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER(ERE) EN SEJOURS ET VOYAGES

Financement Conseil Régional et Cofinancement Européen

**CPF code 130830**

Date de début :	<b>09/10/2017</b>	<b>Public visé :</b>
Date de fin :	<b>07/03/2018</b>	Demandeurs d'emploi, salariés en reconversion, salariés en formation continue,
Nombre total d'heures :	840h (durée modulable )	
Stage en entreprise	210h (inclus) :	<b>Conditions d'entrée :</b> Tests, entretiens, dossier

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION :

Conseiller et vendre des prestations touristiques et effectuer les réservations, y compris en anglais. Accueillir et répondre aux besoins clientèle par des propositions de produits touristiques ciblés et efficace. Opérer les réservations, les enregistrements et fournir tous les documents et informations nécessaires à un voyage réussi.

Construire un forfait touristique à la demande et assurer les réservations et le suivi technique des dossiers clients.

Sélectionner et assembler des prestations touristiques conforme à la demande clientèle exprimée et l'offre à disposition. Formaliser la proposition selon les dispositions du prestataire et opérer toutes les procédures prévues pour le suivi après vente du dossier client.

**PRE REQUIS :** Niveau général baccalauréat ou équivalent, le sens du service, une bonne présentation, le travail en équipe, bonne écoute et de la curiosité, maîtrise de l'informatique et anglais niveau B1...

### CONTENU :

**Module 1:** Certificat Compétence Professionnelle CCP-1749  
**Vendre des prestations touristiques** avec réservation.

**Module 2 :** Certificat Compétence Professionnelle CCP-1750  
**Construire un forfait touristique à la demande** avec réservation

## PROGRAMME

### **Module commun :**

L'organisation du tourisme  
Systèmes de réservation GDS Amadeus/ Sabre  
Le CRM  
Accueil et communication  
Les normes du Développement durable

### **Module vente de produits touristiques :**

Identification des produits touristiques  
Technique de vente BtoB ; BtoC ;  
Vente en ligne  
Marketing et CRM

### **Module construction de forfait touristique :**

Méthodologie du forfait  
Les calculs de coût de production et marge  
La production du produit touristique  
Service après-vente : Suivi du dossier client

### **VALIDATION :**

Titre professionnel « Conseiller(ère) en Séjour et Voyages » de niveau IV délivré par le Ministère du Travail. Inscrit au RNCP n° 5212 ;

*i.f.c.*

2/4, Cité de l'Ameublement – 75011 PARIS ☎ 01. 53. 36. 11. 90. 📠 01. 53. 36. 11. 91.

## ORGANISATION DU TOURISME ET TERMINOLOGIE DES VOYAGES

### Introduction

- Petite histoire du tourisme
- Histoire du Tourisme

### Définitions

- Le Tourisme
- Formes de tourisme
- Le tourisme solidaire, le tourisme durable, l'écotourisme, le tourisme équitable...

### Le tourisme dans le monde

- Sources OMT (actualisée chaque année) : Classement des 10 pays les plus récepteurs et comparaison des revenus

### Les Institutions Françaises

- L'Administration Centrale du Tourisme en France
  - Ministère délégué au Tourisme, Atout France, agence de développement touristique de la France
  - Article L141-2 (loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 7)
- L'Administration Territoriale du Tourisme en France
  - **Etat** Comité National du Tourisme, placé sous la tutelle du ministre chargé du Tourisme
  - **Région** Comité Régional du Tourisme
  - **Département** Comité Départemental du Tourisme
  - **Commune** ou **Communauté de Communes** Office de Tourisme et Syndicat d'Initiative

### Les Institutions Internationales

- L'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT)
- Organisation Aérienne Civile Internationale (OACI)
  - Conventions de Varsovie et de Chicago
- Les gendarmes de l'air
  - L'Europe de l'air, les autorités nationales, la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC)

### Les Associations Professionnelles

- L'Union des Fédérations d'Associations d'Agences de Voyages (FUAAV ou UFTAA)
- International Air Transport Association (IATA)
- Les Professionnels du Voyages (ex.SNAV)
- Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST)
- Association de Tour Opérateurs (CETO)

### Les acteurs du Tourisme

- Les organismes officiels et d'aménagement du territoire, les offices de tourisme et syndicats d'initiative, les agences de voyages, les organisateurs de séminaires, congrès, incentives, foires et salons
- Les prestataires de services
  - Les transporteurs : compagnies aériennes, ferroviaires, routières et maritimes
  - Les loueurs de voitures
  - Les hôteliers et différents hébergements
  - Les transféristes et excursionnistes (autocaristes)
  - Les restaurateurs, salles de spectacles...

### Les Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

- Définition et caractéristiques

### Les organisateurs de séminaires, congrès, incentives, foires et salons...

- Définition et caractéristiques

### Les trois principaux secteurs des Agences de voyages

- Voyagiste ou producteur (Tour Operator – Outgoing service)
- Réceptif (Incoming service)
- Distributeur (Retail agent)
  - Les réseaux volontaires et intégrés, les agences en ligne

### Conditions d'ouverture d'une agence de voyages

- Définition, les conditions de bases, les modalités d'immatriculation : garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle

### Le Forfait Touristique

- Art. L 211 2. du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours
- Commercialisation
- Groupes et individuels
- Responsabilité de l'agent de voyage

- Choix des fournisseurs, formalités, assurances voyages et assistance rapatriement
- articles R 211-3 à R 211-13 du Code du Tourisme : Documents à remettre au client ; Offre préalable écrite, devis et contrat de vente
- Réservation : Confirmée ou Option ou Demande
- Règlement du voyage : acompte et solde, délai de paiement
- Contrat de vente ou bulletin d'inscription, devis
- Carnet de voyage : convocation et billets, bons d'échange, assurances
- Découverte d'une brochure : édito, produits spécifiques au voyageur, présentation des destinations et des produits au regard de la réglementation, conditions générales et particulières de vente

### Les produits du tourisme et terminologie

- - Les circuits, croisières, séjours et combinés, mini-circuits, City package
- **Les types de voyages**
- **Les prestations**
- **Le transport**
- **Transport aérien**
  - Article R211-15 du Code du Tourisme : Obligation d'information sur la compagnie aérienne
  - Réservation : confirmée, en liste d'attente ou en demande
- **Vol régulier**
  - Article R211-15 du Code du Tourisme : Obligation d'information sur la compagnie aérienne
  - Réservation : confirmée, en liste d'attente ou en demande
- **Vol régulier ou spécial (charter ou nolisé)**
  - Définitions, tarifs publiés et négociés, compagnies à haute contribution ou Majors, compagnies à bas coûts ou Low Cost, classes de transport, types de passagers et codes, allotements ou bloc-sièges ou contingents
- **Transport ferroviaire**
  - Réseau TGV et Intercités, les classes et les espaces, ouverture à la concurrence : compagnie étrangères au départ de France
- **Transport routier**
  - Autocaristes et lignes régulières
- **Transport Ferry**
  - Principales lignes régulières
- **Les Prestations terrestres**
- **L'hébergement**
- **Les types d'hébergement**
  - Hôtel de tourisme, Village de vacances, Résidence de tourisme ou Hôtelière, Meublé de tourisme, Hôtellerie de plein air
- **Les types de chambre**
  - Double ou Twin, Individuelle ou single, Triple, Quadruple ou chambre familiale, Twin double, Suite
- **Check-in // Check-out**
- **Les transferts**
- **L'assistance à l'arrivée et au départ**
- **Les excursions et visites**
- **La location de voiture**
  - Dépôt de garantie et Essence, Principes de tarification Jour + kilomètres ou Forfait kilométrage
  - Assurances location de voiture : Rachat de franchise (CDW), Personnes transportées (PAI), Vol (TP)
- **Les Assurances Voyages et Assistance Rapatriement**
  - Assurance Annulation, Assistance Rapatriement, Assurance Bagages, Assurance Capital accident, Assurance Responsabilité civile à l'étranger, Autres types d'assurances

### Les Métiers

Descriptif : missions, qualités et compétences

Equivalence de la convention collective

- **Les métiers de la Production**
  - Agent de réservation, Carnettiste, Gestionnaire de prestations terrestres, Gestionnaire de vols, Forfaitiste, Assistant(e) chef de produit, Chef de produit, Chargé(e) de relation clientèle
- **Les métiers de la distribution**
  - Conseiller(e) en séjours et voyages ou agent de comptoir, Conseiller(e) en voyages d'affaires ou billettiste d'affaires, Conseiller en séjours touristiques ou agent d'accueil au sein d'un office de tourisme, Chargé(e) de clientèle en location de voiture
- **Les métiers de l'animation et accueil touristique**
  - Agent d'accueil, Animateur (trice) en centre de vacances, Animateur (trice) de croisière, Accompagnateur ou guide accompagnateur, Guide conférencier
- **Les métiers de l'aérien**
  - Agent d'escale, Hôtesse et steward ou personnel navigant commercial, Courtier aérien, chef projet transport
- **Les métiers de l'hôtellerie**
  - Réceptionniste, Concierge d'hôtel

## MODULE GEOGRAPHIE DU TOURISME

### Notions abordées

- **Généralités : maîtriser des notions fondamentales de la géographie du tourisme**
  - \* Histoire du tourisme
  - \* Principaux flux touristiques
  - \* Les tendances climatiques
  - \* Les maladies des voyageurs

### Méthodologie

- **Fiche destination (informations pratiques, argumentaires de vente, principales formes de tourisme et sites touristiques)**
- **Repérage / Atlas**
- **Localisation sur fond de carte vierge**

### Destinations

- **Les principales destinations: développer et maîtriser les arguments de vente d'une destination majeures et ses informations techniques**
  - La France: Zones réceptrices majeures
  - L'Europe du sud: Espagne, Portugal, Italie, Grèce, Croatie, Turquie, Malte, Chypre
  - Les principales capitales européennes: Londres, Dublin, Berlin, Bruxelles (Bruges), Amsterdam, Prague, Budapest, Stockholm, Copenhague, Moscou (St Pétersbourg)
  - L'Afrique: Tunisie, Maroc, Egypte, Maurice, Réunion
  - L'Amérique: USA, Canada, Mexique, Brésil
  - Les Caraïbes: Martinique, Guadeloupe, Cuba, République Dominicaine
  - L'Asie: Thaïlande, Chine, Inde, Japon, Sri Lanka
  - L'Océanie: Australie
- **Destinations facultatives : Selon l'avancée du programme, certaines destinations pourront être l'objet d'une étude en fin de formation**
  - Europe: Scandinavie, Pologne
  - Afrique: Sénégal, Afrique du sud, Kenya et Tanzanie, Seychelles
  - Amérique: Pérou/Bolivie, Argentine et Chili
  - Asie: Malaisie, Indonésie, Corée du sud, Vietnam
  - Moyen orient: Dubaï, Israël

### Exercices pratiques

- **Présentation d'une destination par stagiaire**
  - Représentant d'un OT, le stagiaire vend la destination à un public d'agents de voyages

### Outils

- **Atlas, cartes, visuels internet, Word, Powerpoint**
- **Sites officiels: diplomatie.gouv, sites des OT, guide du routard, lonely planet...**

## MODULE INFORMATIQUE

### Web

- **Se connecter, rechercher, collecter et échanger des informations**
  - Rechercher sites, lire les informations et gagner du temps de consultation
  - sites professionnels de comparaison et d'informations
  - Utiliser les outils de communication tels que réseaux sociaux, blogs, forums, plateformes collaboratives d'échanges d'informations liés à la mobilité numérique
  - Savoir utiliser les outils de veille informationnelle professionnelle tels qu'un gestionnaire de flux RSS

## Word

- **Approfondir la gestion des documents**
  - Gestion de longs documents avec le mode plan
  - Mise en page complexe par section
  - Révision du document : suivi et enregistrement des modifications et commentaires
  - Partage d'un document : protection d'un document partagé, fusion et comparaison de documents, présenter un document en ligne via Internet ou le partager via OneDrive ou SharePoint
  - Démarrage d'une WebConf
  - Modèles et formulaires
  - Mailing

## Excel

- **Approfondir la gestion des fonctions de calculs avancés**
- - Notions de références relatives / absolues (\$)
- - Fonctions de date et heure, mathématiques (arrondi - inf - sup - ent), conditionnelles (si - et - ou), de gestion de texte (gauche – droite - stxt...)
- - Mise en forme conditionnelle, nommer des cellules et utiliser leur nom dans les formules
- **Approfondir la gestion des tableaux**
- - Les graphiques
  - Créer des modèles
  - Maîtriser la validation des données
  - Protéger les feuilles et les classeurs
  - Présenter un tableau en ligne via Internet
  - Partager u tableau sur OneDrive ou SharePoint

## Powerpoint

- **Découverte du visionneur**
  - Environnement : les onglets, diapositives
- **Illustrer des diapos**
  - Sélection et suppression d'objets, déplacement d'un objet, copie et duplication d'un objet
  - Quadrillage et repères, guides d'alignement, traçage d'une forme
  - Mise ne forme d'un objet, d'une ligne, effets sur des objets, les points dégradés d'un objet forme
  - Création d'une forme par fusion
- **Finaliser un diaporama**
  - Mise en page et orientation, thème et disposition
  - Aperçu et impression
  - Présentation : écran du présentateur, zoom, simulation pointeur laser, annotations
  - Protection d'une présentation par mot de passe

## MARKETING DU TOURISME

### Le Marketing du tourisme

- **Le marché du tourisme**
  - Notion du marché
  - Les différents marchés de l'entreprise
  - Typologie de l'offre et la demande
  - La segmentation de la demande
- **Le Marketing stratégique**
- **Le e-tourisme et ses spécificités de distribution**
- **Le m-tourisme dernière tendance**

### Le Marketing Mix appliqué au tourisme

- **Politique de produit**
- **Politique de prix**
- **Politique de communication**
- **Politique de distribution**
- **Analyse SWOT** : strengths (forces), weaknesses (faiblesses), opportunities (opportunités), threats (menaces)

### Utilisation du CRM Gestour

- **Gestion des profils clients et des mailings commerciaux**

## ANGLAIS DU TOURISME

### L'acquisition du vocabulaire spécifique lié à la profession

- **Les types de voyages**
  - Les circuits, croisières, séjours
- **Le transport**
  - Aérien : les vols réguliers et charters, les classes et les types de passagers (adulte, enfant, bébé)
  - Ferroviaire : les trains, sièges ou couchettes ou wagons-lits et classes

- Maritime : les ferries
- Routier : autocaristes ou lignes régulières
- **Les types d'hébergements**
  - Hôtel, village de vacances, Résidence de tourisme, meublé de tourisme (location appartement, gîtes), hôtellerie de plein air (camping)
  - Check-in / check out
- **Les types de pensions**
  - Nuit ou Chambre seule ou Logement seul or Room Only or European Plan
  - Nuitée ou Chambre et petit déjeuner or Bed and breakfast or Continental Plan or Bermuda Plan
  - Demi-pension or Half board or Modified American Plan
  - Pension complète or Full board or American Plan
  - Tout inclus or All Inclusive
- **Les types de chambres**
  - Double ou twin, single, triple, quadruple ou chambre familiale, twin-double, suite
- **Les transferts**
  - De / vers / entre, mode : publique ou privé avec chauffeur, navette
- **Les excursions et visites**
  - visite de villes, monuments, musées, excursions (sites archéologiques, sites incontournables)
- **La location de voiture**
  - Dépôt de garantie, kilométrage inclus ou illimité, assurances location de voiture : Rachat de franchise (CDW), Personnes transportées (PAI), Vol (TP)
- **Les Assurances Voyages**
  - Annulation, Assistance Rapatriement, Bagages, Capital Accident, Responsabilité civile à l'étranger, Autres types d'assurances (garantie de prix, surcharge carburant, soleil, neige...)
- **Les réservations**
  - Confirmées, en demande, en option

#### L'accueil et la vente, communication verbale

- **L'accueil**
  - Les formules de politesse, renseignements, conseils, orientation et localisation dans le temps et l'espace
- **La vente**
  - La compréhension et reformulation de la demande du client
  - La présentation de produit et l'argumentation auprès du client
  - La conclusion de la vente, présentation du prix et des prestations incluses ou non, formalités de passage des frontières, règlement (acompte et solde, délai)

## DEVELOPPEMENT DURABLE

#### Le contexte général

- Tourisme comme levier économique (exemple des gîtes de France 1954 => notion ancienne)
- Tourisme comme impactant au niveau du territoire
- Tourisme comme impactant au niveau des populations : des pays où les touristes ne sont pas les bienvenus et pourquoi ?
- Quelles progressions du tourisme dans le monde dans les années à venir ?

#### Au tout début de ces constats

- Les grands explorateurs (Bernardino de Sahagun...)
- Les ethnologues (Levi-Strauss...)
- Les touristes : du tourisme vert à l'écotourisme et au tourisme responsable
- Offrir de l'authentique aux touristes est-ce la voie de la sagesse ? Et du tourisme durable/ responsable...

#### Quelles décisions prendre ?

- OMT 1999
- Charte tourisme et éthique ...
- UNEP 2012

#### Comment les mettre en œuvre ?

- Le maillage producteurs / consommateurs, qui fait quoi
- Les certifications

#### Qui les met en œuvre ?

- Les différents réseaux professionnels qui les mettent en œuvre
- Comment ?

#### Travaux pratiques

- Rédiger une définition
- Imaginer des produits touristiques inscrits dans ces démarches
- Comment reconnaître un produit touristique inscrit dans ces démarches ?
- Comment faire un bilan carbone ?

#### Les outils techniques et les promesses éthiques en guise de conclusion

### Délimiter son projet professionnel

- Identifier son projet professionnel et organiser une stratégie de recherche
- Déterminer des étapes de carrière
- Déterminer une stratégie de recherche
  - Qu'ai-je envie de faire ?
  - Que puis-je faire ?
  - Quels sont mes besoins ?

### Savoir présenter son projet professionnel à l'oral

- Travailler la communication orale : se présenter, éviter les pièges
- Apprendre à assurer en 2 minutes

### Comprendre ce qui est attendu dans une lettre de motivation

- Présentation du plan-type d'une lettre de motivation
- Comment personnaliser en respectant les codes
- Les pièges à éviter

### Atelier CV et lettre de motivation en français et en anglais

- Les spécificités d'un CV
- Personnaliser son CV
- Rédaction d'une lettre de motivation
- Mise à jour du CV et de la lettre de motivation en anglais

### Atelier simulations d'entretiens

- Présentation de son projet professionnel en 2 minutes
- Simulation d'entretien et analyse de comportements

### Atelier savoir utiliser son réseau

- Qu'est-ce qu'un réseau ?
- Lister les différents réseaux autour de soi
- Intégrer des réseaux en ligne

### Atelier recherche active d'emploi

- Marché caché / marché ouvert
- Envoi de candidature
- Méthode de suivi des candidatures
- Relances

## TECHNIQUES DE VENTE ET COMMUNICATION

### L'accueil et la prise de contact

- L'accueil en face à face
- L'accueil téléphonique
  - Communication verbale
  - Communication non verbale
  - Ecoute active
- Gérer l'accueil client et les priorités
  - Les 4 phases à respecter pour un accueil de qualité
- Aménager l'espace d'accueil
- Application en binômes
  - Déterminer les qualités à mettre en œuvre lors d'une prise de contact
  - Les fautes à ne pas commettre
  - Imaginer le déroulement du scénario en respectant les étapes préconisées en réception d'appel

### La découverte des besoins

- Identifier le profil du client
  - Connaître ses habitudes de voyage
  - Comprendre sa demande initiale et clarifier ses attentes potentielles
  - Cerner ses freins
- Modèle SONCAS : Sécurité / Orgueil / Nouveauté / Confort / Argent / Sympathie
- Modèle Q/Q/Q/O/C/P : Qui ? / Quand ? / Quoi / Où ? / Comment ? / Pourquoi ?
  - Nature et caractéristiques du besoin
  - Pyramide des besoins
- Application en binômes
  - Tests d'écoute
  - Analyser la demande des clients en mettant en évidence le besoin (attente du client) et le produit (formule à proposer)
  - Jeux sur la découverte
  - Jeux de rôle sur la reformulation
- Poser les bonnes questions
  - Questions fermées / Questions ouvertes / Questions alternatives / Questions suggestives / Questions "écho"
- La reformulation
  - Ce qu'il faut retenir
  - Ce qu'il faut éviter

### La proposition et l'argumentation

- La sélection de produits
- Construire un argumentaire
  - Caractéristique / avantage / preuve
- Le savoir-faire et le savoir-être dans son argumentaire
- La personnalisation de l'argumentaire
  - La proposition alternative
  - L'orientation du client
- Application en binômes
  - Préparer un argumentaire adapté aux besoins
  - Jeu de rôle face à face avec le client

### Le traitement des objections

- A quoi ressemble une objection ?
- A quel moment va-t-elle intervenir ?
- Quelle attitude adopter ?
- Pour quelle raison le client formule-t-il une objection ?
- Application en binômes
  - Comment gérer les objections du client ?
  - Tableau questions / réponses

### La présentation du prix et du devis

- Quand parler du prix ?
- Comment faire quand la question du prix arrive trop tôt ?
- Calculer le prix du voyage et présenter le devis
- La proposition de l'assurance
- Les frais de dossier
- L'objection prix
- Application en binômes
  - Calcul du coût d'un voyage

### La conclusion de la vente

- Conclure au bon moment

### Training à l'entretien de vente

- Applications en binômes
  - Jeux de rôle vendeur / client en face à face
  - Débriefing en groupe et formateur : points positifs et à améliorer

## COMMERCIALISATION DES PRODUITS DU TOURISME

### Rappel de la législation

- Obligations : Offre préalable, Contrat de vente, Devis
- Conditions générales et particulières de vente des prestations touristiques
- Formalités de passage des frontières, assistance rapatriement et assurances voyages

### Les différents Tour Operators

- Généralistes, spécialistes
- Palmarès des TO
- Destinations phares et nouvelles destinations
- Destinations et innovations en terme de Tourisme équitable et durable ou Eco-tourisme...

### Etude de brochures

- Etude détaillée des brochures : Edito, Présentation du T.O. et de ses produits, Fiches destination, séjours, circuits, croisières...

### Etude spécifique des Croisières

- Intervention d'un spécialiste

### Utilisation du CRM Gestour

- Gestion des profils clients, contrat de vente, facturation et suivi des règlements

### Exercices pratiques

- Sélection d'un produit
- Etablissement du devis
- Edition du contrat de vente

### Entraînements à la vente

- En complément à la technique de vente : exercices complets de l'accueil du client à la conclusion.

## MODULE AMADEUS

### Amadeus Air : Initiation à la réservation en mode cryptique

- Présentation du système
  - Ouverture / fermeture
  - Fonctionnalités
- Codage et décodage
  - Villes et aéroports, pays et états, compagnies aériennes, appareils
- Demandes de fréquences vols
- Demandes d'horaires et disponibilités
  - Options : heure de départ, choix de compagnies, cabines et classes de réservations
- Informations vols
- Création de dossiers avec adultes, enfants et bébés
  - Réservations sur vols directs et avec correspondance
  - Introduction des noms, typologies enfants, bébés, jeunes, personnes âgées, enfants non accompagnés
  - Introduction des contacts agence, domicile, bureau, email et fax
  - Introduction du "Ticketing" OK, TL et XL
  - Signature et fermeture du dossier
- Formalités : Timatic et procédure APIS ou Secure Flight
- Remarques
- Segments OPEN
- Demandes de services spéciaux gratuits et payants : catalogue des compagnies aériennes
- Dossiers "U.M." (enfant non accompagné)
- Dossiers des passagers avec carte de fidélité
- Bulletin d'itinéraire Amadeus
- Annulations et modifications avant émission
- Duplicata de dossiers
- Séparation de passagers (SPLIT)

### Amadeus Air : Initiation à la tarification en mode cryptique

- Introduction à la tarification : les principales réductions et typologies
- Consultation tarifaire
- Lecture des notes tarifaires
- Tarification du dossier
- Optimisation tarifaire
- Tarifs négociés
- Emission des billets

### Amadeus Rail Display : Initiation à la réservation en mode graphique

- La réglementation SNCF et les principales réductions
  - Types de trains, places et espaces
  - Politique commerciale et tarifaire de la SNCF : Tarifs France
- Présentation du système : accès et fonctionnalités
- Pages de recherche, de disponibilités, de sélection du tarif et récapitulatif du voyage
- Page d'informations voyageur(s)
- Pages de confirmation de réservation Rail display et finalisation du dossier Amadeus
- Réservations et créations de dossiers
- Recherches de dossiers
- Emissions des billets
- Modifications : annulations et échanges
- Synchronisation AIR/RAIL : création de dossiers avec Air et Rail

### Amadeus Cars : Initiation à la réservation en mode cryptique et graphique

- Introduction et présentation du système
- Codages et décodages
- Listes de loueurs
- Demandes de disponibilités multi loueurs et mono loueur sans segment de vol
- Conditions tarifaires
- Demandes de disponibilités à partir d'un segment de vol
- Vente sur disponibilités et création du PNR
- Options de vente, modifications et annulations
- Emission du voucher

### Amadeus Hotels : Initiation à la réservation en mode cryptique et graphique

- Introduction et présentation du système
- Codages et décodages
- Listes des hôtels, options et points de références
- Demandes de disponibilités multi hôtels et mono hôtel sans segment de vol
- Caractéristiques des hôtels
- Conditions tarifaires
- Demandes de disponibilités à partir d'un segment de vol

- Vente sur disponibilités et création du PNR
- Options de vente, modifications et annulations
- Après-vente : Echanges et remboursements

#### Récapitulation générale

- Dossiers avec vols, trains, voitures et hôtels

#### Utilisation du CRM Gestour

- Gestion des profils clients, facturation des billets et services et suivi des règlements

### TECHNIQUE DE CONSTRUCTION DU FORFAIT ET PRODUCTION ET REDACTION

#### Rappels

- Rappels : Le tour operator, organisation et métiers
- Rappels : Définition du forfait touristique et les types de voyages

#### Méthodologie

- **Particularités des prestations**
  - Obligations et conseils pour l'intégration dans un forfait
- **Elaboration d'un forfait**
  - Détermination du produit : Clientèle visée, individuels ou groupe, destination, type de voyage, périodes et dates
  - Etablissement prévisionnel du déroulement du voyage en tenant compte des possibilités, type de transport adéquat, hébergements et sites à visiter
  - Sélection des fournisseurs et réunion des documents permettant le chiffrage
- **Etablissement du "Tableau synoptique"**
  - Explications détaillées
- **Réalisation de la "Cotation détaillée" pour le calcul du prix de revient par personne**
  - Prix nets et commissions
  - Particularités poste par poste
  - Calcul des frais collectifs
  - Calculs des prix avec gratuités
  - Monnaies étrangères
- **Etablissement du "Tableau récapitulatif de cotation"**
  - Calcul du prix de revient, de la marge et du prix de vente : marge nette ou brute, TVA sur marge, taxes
- **Exercices d'application avec des exemples pour individuels et groupes en salle informatique**

#### Production et Rédaction

- **Elaboration d'un forfait touristique avec rédaction et mise en page sur Word et calculs sur Excel**
  - Page de garde
  - Fiche technique de présentation de la destination
  - Programme détaillé
  - Tableau de prix et informations sur ce que le prix comprend et non
  - Conditions générales et particulières de vente



**TITRE PROFESSIONNEL**  
**AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE**  
Financement Conseil Régional et Cofinancement Européen

Date de début :	<b>06/11/2017</b>	<b>Public visé :</b>
Date de fin :	<b>07/03/2018</b>	Demandeurs d'emploi, salariés en reconversion, salariés en formation continue,
Nombre total d'heures :	770h (durée modulable )	
Stage en entreprise	210h (inclus) :	<b>Conditions d'entrée :</b> Tests, entretiens, dossier

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION :**

**Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes, à l'aide de la documentation disponible sur des présentoirs, des tablettes numériques et des bornes d'information numériques, renseigner et orienter la clientèle en face à face et par téléphone, y compris en anglais. Mettre en œuvre des techniques d'écoute, de reformulation et de questionnement afin de cerner les besoins des clients et de leur apporter une réponse adaptée.

**Entretenir les lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des standards de qualité de l'entreprise et sa charte de communication visuelle liées aux zones d'accueil, nettoyer et ordonner l'espace d'accueil tout au long de son activité journalière afin de faciliter l'accès aux informations. Alimenter les présentoirs d'information, actualiser les bornes d'informations et les panneaux d'affichage physique ou numérique.

**Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des consignes de l'entreprise, prendre des messages, les analyser et transmettre oralement ou par un autre canal de transmission (internet, intranet)... des informations à l'ensemble de ses collègues et aux prestataires externes de façon régulière afin d'apporter des éléments qui concourent à la qualité de la chaîne de service.

**1 Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs**

- 1 Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique
- 2 Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs
- 3 Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externe

**2 Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs**

- 4 Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et produits en boutique
- 5 Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients

**3 Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels**

- 6 Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels
- 7 Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels
- 8 Contribuer à l'animation lors d'événements festifs et culturels

**PRE REQUIS :** Les savoirs de base (lire, écrire, compter) est nécessaire. Notions d'anglais. Une expérience professionnelle est souhaitée dans le domaine des services avec contact avec le public. Résistance physique et nerveuse, bonne présentation, dynamisme, facilité de communication, esprit d'initiative, disponibilité (travail en soirée, week-ends, jours fériés).

**CONTENU :**

**Module 1:** Bloc de compétence n°1 Certificat Compétence Professionnelle  
**Tenir une zone d'accueil dans une entreprise touristique et de loisirs**

**Module 2 :** Bloc de compétence n°2 Certificat Compétence Professionnelle  
**Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs**

**Module 3:** Bloc de compétence n°3 Certificat Compétence Professionnelle  
**Contribuer à l'organisation et à l'animation d'évènements festifs et culturels**

**PROGRAMME DE FORMATION**

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation.

**Module 1.** Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs :

- accueil, information et orientation de la clientèle touristique
- entretien des lieux et veille au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs
- transmission des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes
- anglais : accueil et conseil à la clientèle anglophone
- tourisme et handicap : accueil et conseil aux personnes handicapées.

**Module 2. Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs :**

- promotion, réservation et vente des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique en français et en anglais
- composition des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients en français et en anglais.

Période en entreprise.

**Module 3. Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels :**

- réalisation des supports de promotion d'événements festifs et culturels en français et en anglais
- contribution à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels en français et en anglais.

Période en entreprise.

Session de validation

**VALIDATION :**

Titre professionnel « Agent d'Accueil Touristique » de niveau V délivré par le Ministère du Travail.  
Inscrit au RNCP n° 228 ;

***i.f.c.***

2/4, Cité de l'Ameublement – 75011 PARIS ☎ 01. 53. 36. 11. 90. 📠 01. 53. 36. 11. 91.

# **PLATEAU TECHNIQUE TOURISME**

## Programme du Plateau Technique des Métiers du Tourisme

**Durée de la prestation : 35 heures –  
Public : Tout public De niveau V et IV**

### 1<sup>er</sup> Jour :

- Présentation du secteur du Tourisme
- Présentation des différents métiers du tourisme
  - \* Agent de Réservation
  - \* Billettiste
  - \* Carnettiste
  - \* Assistant de Production
  - \* Assistant Technique
  - \* Conseiller voyages
  - \* Agent d'escale
  - \* Hôtesse / Steward
  - \* Guide / Accompagnateur
  - \* Réceptionniste Hôtellerie
- Positionnement des projets professionnels de chaque stagiaire en fonction des postes de travail

### 2<sup>ème</sup> Jour :

- Visite professionnelle du plateau aéroportuaire Roissy Charles de Gaulle

### 3<sup>ème</sup> Jour :

- Terminologie (types de voyages et d'hébergements touristiques)
- Etude d'une Brochure
- Calcul de devis
- Simulation de vente et rédaction du contrat
- Confection d'un carnet de voyages (*Convocation aéroport, bons d'échange*)

### 4<sup>ème</sup> Jour :

- Initiation au GDS AMADEUS

### 5<sup>ème</sup> Jour :

- Recherches sur Internet et création de fiches pays
- Création d'une fiche promotionnelle de produit touristique
- Tests de niveau pour un positionnement par rapport à une formation tourisme



**Important :**  
Munir le candidat d'  
un titre de transport  
aller/retour Paris /  
aéroport Roissy  
Charles de Gaulle  
pour la visite  
aéroport

### **Le bilan de la prestation permettra :**

- Eléments constituant du projet professionnel, positionnement au choix du métier et le parcours personnalisé
- Les aptitudes du candidat aux métiers visés
- Identification des besoins complémentaires en formation