



Conseiller/ère Vendeur/se Voyages

Lieu de la Formation

Afpar de Saint Paul

RNCP 37295

Diplôme visé

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)

Durée de la formation

6 mois / 945 h

En centre

735 h

En entreprise

210 h



Métier

Le/la conseiller/ère vendeur/se en voyages accompagne le client tout au long de son projet de voyage, depuis l'analyse de ses besoins jusqu'à son retour. Il/elle accueille et conseille la clientèle en présentiel ou à distance, identifie les attentes et contraintes éventuelles, puis recherche, propose et réserve les prestations touristiques les plus adaptées. Son activité consiste à vendre des prestations touristiques unitaires (transport, hébergement, excursions, assurances, etc.) ou à concevoir des forfaits sur mesure en combinant différentes prestations dans le respect de la réglementation du tourisme. Il/elle présente et valorise les destinations, élabore les offres commerciales, établit les contrats de vente, assure le suivi administratif et financier des dossiers, et gère les éventuelles modifications, annulations ou réclamations. Le/la conseiller/ère vendeur/se en voyages peut également créer de nouveaux produits touristiques. Pour cela, il/elle analyse les besoins du marché, sélectionne les prestataires, construit des itinéraires, réalise les cotations et évalue la rentabilité des offres proposées. Afin de garantir un conseil de qualité, il/elle effectue une veille permanente sur les destinations, les tendances du secteur, la concurrence, les formalités de voyage et l'actualité géopolitique. Son activité implique des échanges réguliers avec des partenaires français et étrangers, nécessitant la maîtrise de l'anglais professionnel. Enfin, ses performances sont souvent évaluées à travers des indicateurs tels que la qualité des dossiers traités, la rapidité d'exécution, le nombre de ventes réalisées, le chiffre d'affaires généré et la fidélisation de la clientèle.

Objectifs de la formation

- Réserver des prestations touristiques
- Vendre des prestations touristiques
- Concevoir et promouvoir un forfait touristique

Objectifs opérationnels

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

CCP 003102 - 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

CCP 003103 - Vendre des prestations touristiques

- Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle
- Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente
- Gérer le dossier client dans le cadre légal 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 un forfait touristique en français et en anglais

Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Voir la fiche métier sur www.afpar.re

Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Réserver des prestations touristiques	7	245
Période en entreprise	3	105
Module 2 : Vendre des prestations touristiques	7	245
Période en entreprise	3	105
Module 3 : Concevoir et promouvoir un forfait touristique	4	140
Période en entreprise	1	35
Module de synthèse	1	35

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

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.

Accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap (PSH)

- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.
- Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter la réalisation de leurs parcours de formation.

Les prérequis

- Niveau terminale ou équivalent.
- Connaissances en Anglais et/ou en Allemand / Espagnol

Les aptitudes requises

- Mémoire visuelle,
- Disponibilité,
- Sens du service,
- Discrétion,
- Organisation et méthode,
- Bonne présentation.

Modalités d'accès

1. Inscription :
 - a. Sur le site Internet de l'AFPAR : **www.afpar.re**
 - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
 - c. Auprès de France Travail 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.

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

Accès à l'emploi (ROME G1301) de :

- Conseiller/ère Voyages ; Conseiller/ère Séjours ; Conseiller/ère Vendeur/se ; Commercial/e Séjours ;
- Conseiller/ère Billetterie ; Télé Billettiste Voyages ; Assistant/e Personnel Voyages ; Travel Planner ;
- Agent/e de Comptoir ; Agent/e de Voyages ;
- Chargé/e de Point de Vente Voyages ; Forfaitiste ; Agent/e de Réservation Transport et Voyages ;
- Chargé/e de Réservation ; Technicien/ne de Réservation ;
- Chargé/e de Back-office Ventes ; Organisateur/trice de Voyages ;
- Technicien/ne Production Groupes ; Carnettiste ;
- Conseiller/ère Commercial/e ; Concierge en Agence de Voyages
- Expert/e en Vente et Création de Voyages sur mesure ;
- Concepteur/trice de Prestations/Produits touristiques ;

Suite de parcours

- Formation complémentaire

Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

Indicateur

- Nouvelle formation

O 810 800 810
prix d'un appel local

Points contacts AFPAR

Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43
Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80
www.afpar.re



Cofinancé par
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

