Consultation des détails des modules

Elaboration de dossiers d'information pour le conseil client - FORBV3

Code du module:	FORBV3
Unité capitalisable:	Recueillir des informations sur les déstinations de voyage 2 (BATOU2)
Méthodes d'évaluations fixés:	1
Profession:	Agent de voyages
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Entretien professionnel, Evaluation continue des compétences, Portfolio

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L'apprenti est capable de comparer les offres des différents tour-opérateurs et d'identifier leurs systèmes de réservation.

Obligatoire

INDICATEURS

L'apprenti connaît différents tour-opérateurs.
L'apprenti connaît et compare les prestations des différents tour-opérateurs.
L'apprenti sait attribuer les systèmes de réservation aux tour-opérateurs respectifs.

SOCLES

L'apprenti a correctement désigné les principaux tour-opérateurs.
L'apprenti a correctement et intégralement comparé les différentes offres.
L'apprenti a correctement attribué les systèmes de réservation aux tour-opérateurs respectifs.

2

L'apprenti est capable de se procurer différentes informations en se servant du masque de réservation.

Obligatoire

INDICATEURS

L'apprenti connaît les différents masques de réservation ainsi que leurs fonctionnalités et il les utilise.
L'apprenti se procure des informations concernant les hôtels, les destinations et les transports en se servant d'un système de réservation.

SOCLES

L'apprenti a vérifié la disponibilité des prestations dans les différents masques de réservation d'une manière compétente.
L'apprenti a produit l'intégralité des informations requises.

3

L'apprenti est capable de réunir les informations dans le cadre de sa mission et d'une manière axée sur les groupes cibles.

Obligatoire

INDICATEURS

L'apprenti accepte la mission du client.
L'apprenti applique les techniques de communication.
L'apprenti établit une offre.

SOCLES

L'apprenti a interrogé le client en détail au sujet de ses besoins et de ses souhaits et il a reçu l'approbation du client.
L'apprenti a produit une offre conforme aux souhaits du client et il l'a expliquée d'une manière adaptée à son interlocuteur.
Le client était satisfait.

4

L'apprenti est capable d'expliquer les prescriptions en matière d'entrée sur un territoire et de sortie d'un territoire.

Obligatoire

INDICATEURS

L'apprenti connaît les sources d'information à consulter pour se renseigner au sujet des prescriptions en matière d'entrée, de sortie et de santé.
L'apprenti tient compte des prescriptions en matière d'entrée sur un territoire et de sortie d'un territoire.
L'apprenti applique les techniques de communication.

SOCLES

L'apprenti a produit des informations complètes et à jour à propos des prescriptions en matière d'entrée et de sortie (marge d'erreur: 0%).
L'apprenti a indiqué les prescriptions en matière d'entrée et de sortie.
Le client a été correctement informé.

5

L'apprenti est capable de gérer son carnet d’apprentissage de manière régulière et structurée et d’y exprimer les thème relatifs à son apprentissage dans un allemand ou français correct.

Obligatoire

INDICATEURS

L’apprenti tient compte des thèmes traités dans son apprentissage et veille à s’exprimer de manière compréhensible et à utiliser des formulations en français ou allemand correct.
Il structure ses notes et vérifie si elles sont complètes et correctes.
Le vocabulaire professionnel est utilisé.
Il complète ses rapports à l’aide de documents annexés.

SOCLES

Le carnet d’apprentissage est tenu de manière soignée, structurée et régulière.
Les points essentiels concernant un thème précis sont retenus.
Les rapports sont rédigés en français ou allemand correct.
Le vocabulaire professionnel est utilisé de manière adaptée.
Les documents annexés sont en relation avec les thèmes traités.
L’apprenti rédige trois rapports par semestre.

6

L'apprenti est capable de se procurer des informations en consultant ses collègues, ses supérieurs et les prestataires.

Sélective

INDICATEURS

L'apprenti échange des informations ciblées avec ses collègues, avec ses supérieurs et avec les prestataires.
L'apprenti structure et traite les informations réunies.

SOCLES

L'apprenti a échangé des informations d'une manière régulière et adaptée à ses interlocuteurs.
Le dossier d'information contient les informations réunies.

7

L'apprenti est capable de constituer un dossier d'information d'une manière autonome et responsable.

Obligatoire

INDICATEURS

L'apprenti applique les techniques en vue de la constitution d'un dossier d'information de manière autonome.
L'apprenti complète le dossier d'information conformément aux exigences internes.
L'apprenti met régulièrement à jour le dossier d'information.
L'apprenti vérifie l'intégralité et la conformité du dossier d'information.

SOCLES

L'apprenti a produit un dossier d'information à jour.
La structure du dossier d'information est conforme aux exigences internes.
Les informations sont disponibles et compréhensibles pour les collaborateurs.
L'apprenti a évalué le dossier d'information d'une manière réaliste.