

# Suivi du client pendant et après le voyage (FORBV6)

<b>Code du module</b>	FORBV6
<b>Unité capitalisable</b>	Organisation de voyages à la carte (VOYCA)
<b>Méthodes d'évaluations fixés</b>	1
<b>Métier / Profession</b>	Agent de voyages
<b>Diplôme / Certificat</b>	Diplôme d'aptitude professionnelle
<b>Méthodes d'évaluation</b>	Entretien professionnel, Simulation d'entretien, Evaluation continue des compétences, Portfolio

## Grille d'évaluation du module en entreprise

1	<b>L'apprenti est capable d'informer le client sur le droit de voyage européen et luxembourgeois.</b>  <div>Obligatoire</div>
<b>Indicateurs</b>  Les sources de droit de voyage européen et luxembourgeois sont connus et utilisées. Les informations de droit de voyage européen et luxembourgeois sont expliquées au client.	
<b>Socles</b>  Les informations générales concernant le droit de voyage sont connus. Les informations générales concernant le droit de voyage sont expliquées de manière adaptée au client. Le client est entièrement informé.	

2

**L'apprenti est capable de porter de manière professionnelle conseil au client en cas de situation exceptionnelle (p.ex. catastrophe naturelle, grève, accident, perte de documents,...)**

**Sélective**

#### Indicateurs

Les mesures à prendre en cas de situations exceptionnelles sont connues.  
Les responsables des opérateurs (guide, assurance...) sont connus et sont contactés si nécessaire.  
Les plans d'urgence de l'entreprise et des partenaires sont connus et peuvent être appliqués.  
Un suivi professionnel de la clientèle peut être garanti.

#### Socles

La situation exceptionnelle est correctement identifiée.  
Les mesures concrètes à prendre sont connues et mises en œuvre immédiatement.  
Le contact responsable est connu.  
Les plans d'urgence sont connus et appliqués correctement.  
Le client est suivi de manière professionnelle.

3

**L'apprenti est capable d'effectuer des modifications de réservation et de demander le remboursement.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

Les procédures de modification de réservation et de la demande de remboursement auprès des différents partenaires (compagnies aériennes, assurances, hôtels..) sont connues et appliquées.

#### Socles

La modification de réservation et la demande de remboursement sont exécutées sans fautes.

**L'apprenti est capable de réceptionner les réclamations de la clientèle et de les traiter de manière autonome.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

La réclamation est identifiée et réceptionnée de manière adaptée.  
Les techniques de communication respectives sont appliquées de manière appropriée.  
Les procédures internes dans le contexte de la réclamation et les responsabilités au sein de l'entreprise et auprès des partenaires sont connues.  
Les propres attributions et la responsabilité y relative sont connues.  
Les délais de réclamation sont connus et pris en compte.  
La nécessité de suivi d'une réclamation est connue et mis en œuvre.

#### Socles

Il écoute attentivement le client.  
Mimique et gestes sont adaptées à la situation.  
Les partenaires responsables sont contactés Les propres attributions et la responsabilité y relative ne sont pas dépassées.  
La réclamation est traitée dans les délais et en cas de besoin les partenaires sont recontactés.  
Le client est informé de manière adaptée de l'état de la réclamation.

5

**L'apprenti est capable de faire le suivi autonome de son carnet d'apprentissage, de respecter les délais et de présenter en allemand ou français correct les thèmes traités dans le cadre de son apprentissage.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

L'apprenti note les thèmes traités dans son apprentissage et applique des formulations de manière compréhensible et dans un allemand ou français correct.

Les notes ont rangées de manière structurée et contrôlées sur leur exactitude et exhaustivité.

Le vocabulaire professionnel est appliqué.

Le carnet d'apprentissage est complété par des documents liés aux thèmes traités.

Le carnet d'apprentissage est présenté à l'échéance.

#### Socles

Le carnet d'apprentissage est soigné, structuré et régulièrement mis à jour.

Toutes les données essentielles relatives à un thème précis sont mentionnées.

Les rapports sont écrits correctement en français ou allemand.

Le vocabulaire professionnel est correctement appliqué.

Les documents annexés sont en concordance avec les rapports traités.

Le carnet d'apprentissage complet est remis à la date convenue.

6

**L'apprenti adopte dans les situations exceptionnelles une attitude professionnelle axée sur les clients et tient compte de leurs souhaits.**

**Sélective**

**Sociale et personnelle**

#### Indicateurs

La situation exceptionnelle et les besoins du client y liés sont identifiés.

Le propre comportement est adapté à la situation.

#### Socles

La réaction du client est correctement identifiée.

Il écoute attentivement et patiemment le client.

La mimique et les gestes sont adaptés à la situation.

Le propre comportement est adapté à la réaction du client.

<b>Nombre de compétences sélectives à évaluer:</b>	1/2
--	-----

<b>Nombre de compétences obligatoires à évaluer:</b>	4
--	---