

Conseil et vente de voyages à la carte (FORBV5)

Code du module	FORBV5
Unité capitalisable	Organisation de voyages à la carte (VOYCA)
Méthodes d'évaluations fixés	3
Métier / Profession	Agent de voyages
Diplôme / Certificat	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation	Entretien professionnel, Simulation d'entretien, Evaluation continue des compétences, Portfolio

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L'apprenti est capable d'identifier en langue allemande et française les souhaits du client en fonction de la situation et de vérifier la compatibilité avec les conditions géographiques et climatiques respectives.

Sélective

Indicateurs

L'apprenti connaît et applique les techniques de questionnement en allemand ou français pour déterminer les besoins du client.

L'apprenti connaît et détermine les profils des clients et les motifs de voyage.

Les propres connaissances concernant la destination, la durée, la saison et le trajet du voyage sont comparées avec les besoins et idées du client.

Socles

L'apprenti a réussi son questionnement [questions ouvertes, fermées, alternatives].

Des questions d'approfondissement ont été posées.

L'entretien avec le client a eu lieu dans un allemand ou français correct.

L'apprenti a correctement déterminé les différents profils de clients de même que les motifs de voyages.

L'apprenti a déterminé le souhait du client à partir des informations disponibles.

L'apprenti est capable d'acquérir et de développer des connaissances au sujet des destinations et des thèmes de voyages d'une manière axée sur le client, en se référant à différentes sources d'information.

Obligatoire

Indicateurs

L'apprenti s'approprie des connaissances à propos des destinations [par exemple de la conversion de monnaies, du climat, des régions visitées, des possibilités d'hébergement, zones horaires] et des thèmes de voyages.

L'apprenti connaît les différentes sources d'information et il s'y réfère en fonction des circonstances:

- catalogues,
- systèmes de réservation,
- Internet,
- récits de voyages antérieurs,
- dossier d'information,
- guide touristique,
- presse spécialisée.

Socles

L'apprenti dispose des informations recherchées à propos des destinations et des thèmes de voyages.

L'apprenti s'est référé aux sources d'information appropriées d'une manière ciblée et autonome.

Les informations sont correctes et complètes.

L'apprenti est capable de donner des explications détaillées sur les documents nécessaires à l'entrée et la sortie de territoire des différentes destinations ainsi que les précautions sanitaires respectives et les échéances qui y sont liées.

Obligatoire

Indicateurs

Les sources d'information relatives à l'organisation des documents nécessaires à l'entrée et la sortie de territoire sont connues.

Les conditions d'entrée et de sortie de territoire sont pris en compte et expliquées au client.

Les formalités d'obtention de visa sont connues et expliquées au client.

Les sources d'information concernant les modalités d'hygiène et de vaccination sont connues.

Les modalités d'hygiène et de vaccination sont expliquées au client.

Les échéances liées à l'obtention de visa et vaccinations sont connues et expliquées au client.

Socles

Les informations relatives aux conditions d'entrée et de sortie de territoire, ainsi que sur les modalités sanitaires et de vaccination sont disponibles, correctes et actuelles. [0% tolérance d'erreur] Les conditions d'entrée et de sortie de territoire sont expliquées au client de manière complète et compréhensible.

Les modalités d'hygiène et de vaccination sont expliquées au client de manière complète et compréhensible.

Les mesures nécessaires au respect des échéances ont été faites.

4

L'apprenti est capable d'informer le client de manière exhaustive sur les différents moyens et combinaisons de voyage ainsi que sur les tarifs respectifs.

Obligatoire

Indicateurs

Les différentes combinaisons de vols sont connues (p.ex. Airpass, vols transatlantiques, possibilités de stopover, vols avec escale...) Les prix sont calculés et comparés.

Les conditions tarifaires des différentes compagnies aériennes sont connues.

Les avantages et inconvénients des différents moyens et combinaisons de voyage sont connus et expliqués au client.

Socles

Les sources d'information sur les vols sont disponibles.

Les combinaisons de vols en question sont complètes et correctes.

Les prix et conditions sont expliqués au client de manière correcte et complète.

Les avantages et inconvénients des différents moyens et combinaisons de voyage sont expliqués de manière adaptée et compréhensible.

5

L'apprenti est capable de proposer au client une offre complète, d'effectuer la réservation et d'émettre des documents y relatifs (tickets, bons,...)

Obligatoire

Indicateurs

Les prix des différentes prestations sont regroupés et offerts et expliqués au client sous forme d'un prix forfaitaire.

Les différents éléments sont réservés dans leurs systèmes de réservation respectifs.

Les assurances de voyage sont connues et expliquées au client.

Les documents nécessaires sont connus et demandés respectivement émis.

Socles

L'offre est complète et correspond au besoin du client.

Les systèmes de réservation sont correctement utilisés.

D'éventuelles assurances de voyage sont expliquées de manière adaptée.

Les documents de voyage sont complets et corrects.

6

L'apprenti est capable de faire le suivi régulier et autonome de son carnet d'apprentissage et d'y 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.

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.

L'apprenti rédige trois rapports par semestre.

7

L'apprenti adopte dans son entretien de vente une attitude professionnelle axée sur le client et tient compte des souhaits du client.

Sélective

Sociale et personnelle

Indicateurs

La réaction du client est identifiée et des mesures adéquates sont prises.

Les souhaits du client sont pris en compte.

Socles

La réaction du client est correctement identifiée.

Le comportement personnel est adapté à la réaction du client.

Le client est écouté attentivement. L'entretien est adapté au client.

8	<p>L'apprenti est capable de maîtriser de manière autonome les différents systèmes de réservation.</p> <p>Sélective Sociale et personnelle</p>
<p>Indicateurs</p> <p>Les systèmes de réservation sont connus et utilisés.</p>	
<p>Socles</p> <p>Les systèmes de réservation sont manipulés correctement et de manière autonome. Les échéances (options, limites tickets...) sont rigoureusement respectées.</p>	

9	<p>L'apprenti est capable de vérifier et d'évaluer l'offre établie de manière autonome.</p> <p>Sélective Sociale et personnelle</p>
<p>Indicateurs</p> <p>L'offre établie est vérifié selon les critères suivants: Concordance avec le souhait du client Relation prix / qualité Exhaustivité Satisfaction du client</p>	
<p>Socles</p> <p>L'offre vérifiée est disponible. L'évaluation personnelle de l'offre est adaptée.</p>	

Nombre de compétences sélectives à évaluer:	3 / 4
Nombre de compétences obligatoires à évaluer:	5