Consultation des détails des modules

Suivi du client pendant et après le voyage - FORBV6

Code du module:	FORBV6
Unité capitalisable:	Organisation de voyages à la carte (VOYCA)
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'informer le client sur le droit de voyage européen et luxembourgeois.

Note maximale: 12

INDICATEURS

Les sources de droit de voyage européen et luxembourgeois sont connues et utilisées.
Les informations de droit de voyage européen et luxembourgeois sont expliquées au client.

SOCLES

Les informations générales concernant le droit de voyage sont connues.
Les informations générales concernant le droit de voyage sont expliquées de manière exhaustive et adaptée au client.

2

L’apprenti est capable d’effectuer des modifications de réservation et des annulations et de demander un remboursement.

Note maximale: 18

INDICATEURS

Les procédures de modification de réservation et d’annulation auprès des différents partenaires (proposant transport, assurances, logements...) sont connues et appliquées.
Les procédures de la demande de remboursement auprès des différents partenaires (proposant transport, assurances, logements...) sont connues et appliquées.

SOCLES

La modification de réservation est exécutée sans fautes. L’annulation est exécutée sans fautes.
La demande de remboursement est exécutée sans fautes.

3

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...)

Note maximale: 6

INDICATEURS

Les mesures à prendre en cas de situations exceptionnelles sont connues.
Les responsables des opérateurs (entreprise de transport, 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 sera 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.

4

L’apprenti est capable de réceptionner les réclamations de la clientèle et de les traiter de manière autonome et professionnelle.

Note maximale: 18

INDICATEURS

La réclamation du client 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 et prises en compte.
Les propres attributions et la responsabilité y relative sont connues et respectées.
Les délais de réclamation sont connus et pris en compte.
La nécessité de suivi d’une réclamation est connue et mise en œuvre.

SOCLES

L’apprenti écoute attentivement le client et sa mimique et ses gestes sont adaptées à la situation.
Les partenaires responsables sont contactés de manière professionnelle.
Les propres attributions et la responsabilité y relative ne sont pas dépassées.
La réclamation du client est traitée dans les délais.
Les partenaires sont contactés en cas de besoin.
Le client est informé de manière adaptée de l’état de la réclamation.

5

L’apprenti est capable de présenter en allemand ou français correct les thèmes traités dans le cadre de son apprentissa de finaliser le carnet d’apprentissage complet à l’échéance.

Note maximale: 6

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 sont 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.
Tous les éléments du carnet d’apprentissage ainsi que toutes les signatures nécessaires sont présentés à l’échéance.

SOCLES

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, avec tous les documents et signatures requis, est remis à la date convenue.