Consultation des détails des modules

Projet intégré final - PROFI

Code du module:	PROFI
Unité capitalisable:	Projet intégré et stage(s) (PROST)
Profession:	Agent de voyages
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Entretien professionnel, Simulation d'entretien, Epreuve écrite

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

Rechercher, sélectionner et constituer des informations L'apprenti est capable d'identifier le profil du client et la mission et de collecter des informations y relatives.

Note maximale: 6

INDICATEURS

La tâche complète est analysée.
Le profil du client est identifié. L'apprenti demande les renseignements nécessaires pour la définition des besoins du client. L'apprenti rassemble les informations relatives à la mission.

SOCLES

Toutes les informations importantes relatives à la définition du profil du client sont saisies.

2

Planifier les étapes nécessaires à l’exécution d’une tâche L'apprenti est capable de planifier le déroulement de l’entretie vente en préparant un dossier.

Note maximale: 12

INDICATEURS

Le dossier nécessaire pour l’entretien est préparé.
Les informations géographiques essentielles de la destination sont élaborées de manière structurée et peuvent être expliquées.
Les informations pratiques essentielles de la destination sont recherchées.
Un programme du circuit adapté au profil du client est planifié de manière complète et retenu sous forme écrite.

SOCLES

La situation générale est décrite de manière correcte.
Le climat est décrit et expliqué de manière correcte.
Les meilleures saisons sont citées et expliquées de manière correcte.
Le paysage est décrit brièvement et de manière correcte. (Topographie, végétation, plages, parcs nationaux et réserves naturelles).
Les formalités d’entrée sont décrites et expliquées de manière correcte. D’éventuelles consignes de sécurité sont précisées et expliquées de manière correcte et exhaustive.
Les nuitées (nombre et localité) sont précisées de manière claire et précise et sont coordonnées.
Les renseignements des distances à parcourir (en km et heures) par étape sont précisés de manière correcte.
Les étapes sont réalisables dans le temps prévu et la relation entre activités et temps de transfert est équilibrée et coordonnée.
Les activités des différentes étapes sont décrites et expliquées de manière complète et correcte.

3

Faire des choix parmi des alternatives L'apprenti est capable de choisir les alternatives les mieux adaptées au profil du client.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Le parcours du circuit choisi tient compte du profil du client.
Le choix des différentes étapes tient compte du profil du client.
Les activités choisies tiennent compte du profil du client.

SOCLES

Le circuit retenu correspond au profil du client.
Le choix des différentes étapes correspond au profil du client.
Les activités choisies correspondent au profil du client.

4

Mettre en œuvre la planification et exécuter les tâches demandées L'apprenti est capable de présenter l'offre établie de manière convaincante et professionnelle dans le cadre d'un entretien avec le client.

Note maximale: 12

INDICATEURS

Les informations pratiques sont présentées au client.
Le programme du circuit est expliqué. L'entretien avec le client se déroule de manière polie et orientée client.
Les règles générales de la communication verbale et non verbale, les règles de conduite et de comportement sont appliquées de manière adaptée et orienté client. L'entretien respecte une certaine structure et a lieu endéans un temps prédéfini.

SOCLES

Les informations de voyage pratiques sont communiquées de manière correcte et complète.
Le circuit est présenté de manière professionnelle et orientée client. L'apprenti mène la discussion.
La posture, la mimique, les gestes et le contact visuel sont appropriés. L'apprenti s'est rassuré que le client a bien compris les explications et d'éventuelles questions ont été répondues. L'entretien est structuré.
Le temps prévu est respecté.

5

Mettre en œuvre la planification et exécuter les tâches demandées L'apprenti est capable d'effectuer les réservations appropriées à l'aide des outils de réservation disponibles.

Note maximale: 12

INDICATEURS

Les vols appropriés sont recherchés et réservés à l'aide de l'outil de réservation.
La voiture de location correspondant au profil du client est recherchée et réservée / demandée à l'aide de l'outil de réservation.
Les informations importantes pour le client concernant la réservation sont recherchées (dates, horaires, prix, escales).

SOCLES

La réservation en option du vol choisi est effectuée de manière complète et correcte.
La réservation / demande de la voiture de location est disponible et est complète et correcte.
Les informations importantes pour le client concernant la réservation (dates, horaires, prix, escales) sont expliquées de manière professionnelle et adaptée au client.

6

Comparer le résultat obtenu avec la planification L’apprenti est capable de comparer l’entretien client réalisé et sa réser avec sa planification.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Un contrôle de cohérence entre l’offre écrite, l’entretien client et les réservations réalisées est réalisé.

SOCLES

Un contrôle de cohérence entre l’offre écrite, l’entretien client et les réservations réalisées a eu lieu.

7

Évaluer et justifier le processus L'apprenti est capable d’évaluer sa démarche effectuée et les résultats de travail obtenus.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L’entretien avec le client est reflété.
La manipulation du système de réservation est évaluée.
Des améliorations éventuelles sont recherchées.

SOCLES

L’évaluation de la satisfaction du client est appropriée et argumentée. L’évaluation propre du travail est appropriée.
La critique est considérée de manière adaptée.