

Code du module:	FORBV4
Unité capitalisable:	Organisation de voyages forfaitaires (VOYFO)
Méthodes d'évaluations fixés:	2
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 les souhaits du client en fonction de la situation. Obligatoire
---	---

INDICATEURS

L'apprenti connaît et applique les techniques de questionnement pour déterminer les besoins du client.
 L'apprenti connaît et détermine les profils des clients:

- famille, enfants en bas âge,
- célibataire,
- +50 ans,
- groupes
- ...

L'apprenti connaît et détermine les motifs de voyages:

- détente,
- aventure,
- prestige / luxe,
- sport et bien-être,
- culture et langue,
- ...

SOCLES

L'apprenti a réussi son questionnement (questions ouvertes, fermées, alternatives).
 L'apprenti dispose des informations.
 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.

2

L'apprenti est capable d'acquérir et de développer des connaissances au sujet des destinations et des thèmes de voyage 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) 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.

L'apprenti traite les informations conformément au souhait du client.

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.

Les informations sont correctes et complètes.

3

L'apprenti est capable de se servir du fichier clients au cours de l'entretien de conseil et dans le cadre de la mission.

Sélective

INDICATEURS

L'apprenti connaît le règlement interne concernant l'utilisation du fichier clients.

L'apprenti saisit et utilise les informations requises pour l'entretien de conseil.

SOCLES

L'apprenti s'est correctement servi du fichier clients, conformément aux instructions.

L'apprenti disposait des informations et il en a tenu compte en dispensant les conseils.

4

L'apprenti est capable de calculer le prix de différentes offres et de l'expliquer au client, en appliquant les techniques de vente courantes.

Obligatoire

INDICATEURS

L'apprenti calcule les prix des différentes offres.

L'apprenti soumet les offres ainsi que les éléments du prix au client.

L'apprenti connaît et applique les techniques de vente pour présenter une offre.

SOCLES

L'apprenti a correctement calculé les prix.

L'apprenti a présenté des offres ainsi que les éléments de leurs prix d'une manière adaptée à son interlocuteur.

Le client a approuvé le rapport qualité-prix.

5

L'apprenti est capable de gérer son carnet d'apprentissage de manière soignée, structurée et régulière et de s'exprimer en allemand ou français correct. Les points essentiels concernant un thème précis sont repris dans le rapport en question.

Obligatoire

INDICATEURS

L'apprenti prend régulièrement des notes quant aux thèmes traités dans son apprentissage.

Il veille à s'exprimer de manière compréhensible et à utiliser des formulations en français ou allemand correct et utilise le vocabulaire professionnel adéquat.

Il complète ses rapports à l'aide de documents annexés.

Il récapitule et prend note des difficultés encourues lors de l'exécution de ses tâches.

SOCLES

Le carnet d'apprentissage est tenu de manière soignée, structurée et régulière.

Les points essentiels concernant un thème précis sont retenus.

Le vocabulaire professionnel est utilisé de manière correcte.

Les documents annexés sont en relation avec les thèmes traités.

L'apprenti rédige trois rapports par semestre.

6

L'apprenti adopte une attitude axée sur le client et communique en conséquence.

Obligatoire

INDICATEURS

L'apprenti identifie la réaction du client et il entreprend des actions en conséquence:

- option/pré-réservation,
- réservation,
- offre alternative.

L'apprenti connaît et applique les principes de la communication verbale et non verbale.

SOCLES

L'apprenti a correctement identifié la réaction du client.

L'apprenti s'est comporté d'une manière adaptée à la réaction du client.

L'apprenti a attentivement écouté le client.

Le client a estimé qu'il a été bien conseillé.

7

L'apprenti est capable de se concerter avec ses collègues ou avec l'opérateur à propos des offres.

Sélective

INDICATEURS

L'apprenti identifie son interlocuteur en tenant compte des circonstances.

L'apprenti formule des questions adaptées à l'interlocuteur (sachant qu'il s'exprimera différemment avec un collègue qu'avec un opérateur).

SOCLES

L'apprenti a correctement identifié son interlocuteur.

L'apprenti a bien formulé ses questions et il les a posées d'une manière adaptée à son interlocuteur.

8

L'apprenti se sert des différents systèmes de réservation d'une manière autonome.

Sélective

INDICATEURS

L'apprenti se sert des systèmes de réservation d'une manière responsable.

SOCLES

L'apprenti a utilisé les systèmes de réservation d'une manière correcte et autonome.

INDICATEURS

L'apprenti contrôle l'offre élaborée:

- conformité au souhait du client,
- rapport qualité-prix,
- satisfaction du client.

L'apprenti évalue l'offre élaborée:

- durée du traitement,
- assistance de collègues,
- propositions d'alternatives,
- élimination de problèmes éventuels.

SOCLES

L'apprenti a soumis une offre.

L'apprenti a évalué l'offre qu'il a élaborée d'une manière appropriée.