



## Conseil et vente de voyages forfaitaires (FORBV4)

<b>Code du module</b>	FORBV4
<b>Unité capitalisable</b>	Organisation de voyages forfaitaires (VOYFO)
<b>Méthodes d'évaluations fixés</b>	2
<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

**L'apprenti est capable d'identifier les souhaits du client en fonction de la situation.**

Sélective

#### 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, tels que familles, enfants, célibataires, +50 ans, groupes... ainsi que les motifs de voyages tels que 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 des clients de même que les motifs de voyage. 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 voyages d'une manière axée sur le client, en se référant à différentes sources d'information.**

Sélective

#### 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 telles que catalogues, systèmes de réservation, Internet, récits de voyages antérieurs, dossier d'information, guide touristique, presse spécialisée et il s'y réfère en fonction des circonstances. 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 dispose des informations et il en tient compte lors du conseil.

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.**

Sélective

#### 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

Les prix sont calculés et sont corrects. L'apprenti a présenté des offres ainsi que les éléments de prix d'une manière compréhensible.

Le client reconnaît le rapport qualité-prix.

5

**L'apprenti est capable de gérer son carnet d'apprentissage de manière soignée, structurée et régulière et de présenter les thèmes prévus dans un allemand ou français correct.**

Sélective

#### Indicateurs

L'apprenti prend régulièrement des notes quant aux thèmes traités dans son apprentissage. Les notes sont prises de manière cohérente et compréhensible en français ou allemand. L'apprenti 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 est capable d'adopter une attitude axée sur le client et de communiquer de manière compétente dans l'entretien avec le client.**

Sélective

Sociale et personnelle

#### Indicateurs

L'apprenti identifie la réaction du client et il agit en conséquence, tel que faire une option/pré-réservation, une réservation ou une 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 servir des différents systèmes de réservation d'une manière autonome.**

Sélective

Sociale et personnelle

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.

8

**L'apprenti est capable de contrôler et d'évaluer l'offre établie.**

Sélective

Sociale et personnelle

Indicateurs

L'apprenti contrôle l'offre élaborée selon différents critères tels que conformité au souhait du client, rapport qualité-prix et satisfaction du client. L'apprenti évalue l'offre élaborée en fonction de la durée du traitement, de l'assistance de collègues, des propositions d'alternatives et de l'élimination de problèmes éventuels.

Socles

L'apprenti a soumis une offre complète. L'apprenti a évalué l'offre qu'il a élaborée d'une manière appropriée et cohérente.

**Nombre de compétences sélectives à évaluer:**

2 / 8

**Nombre de compétences obligatoires à évaluer:**

0