Consultation des détails des modules

Conseil et vente de voyages forfaitaires - FORBV4

Code du module:	FORBV4
Unité capitalisable:	Organisation de voyages forfaitaires (VOYFO)
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 de développer des connaissances au sujet des destinations et des thèmes de voyages d'une ma
axée sur le client, en se référant à différentes sources d'information et de préparer sur cette base une offre.

Note maximale: 18

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, 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. L’offre établie correspond au profil du client.

2

L'apprenti est capable de se servir de manière autonome de la base de données clients et du système de réservation d cadre de situations données.

Note maximale: 18

INDICATEURS

L'apprenti connaît le règlement interne concernant l'utilisation de la base de données clients. L'apprenti saisit les informations requises pour l'entretien de conseil. L'apprenti se sert du système de réservation pour rechercher des informations. L'apprenti calcule les prix des différentes offres.

SOCLES

L'apprenti s'est servi de la base de données clients correctement et conformément aux instructions. L'apprenti a utilisé le système de réservation d'une manière correcte et selon les consignes données. L'apprenti dispose de toutes les informations nécessaires.
Les prix sont calculés et sont corrects.

3

L'apprenti est capable de communiquer de manière compétente dans l'entretien avec le client, d'expliquer tous les élém essentiels de l'offre et d'agir en conséquence.

Note maximale: 18

INDICATEURS

L'apprenti contrôle l'offre élaborée selon différents critères tels que conformité au souhait du client et rapport qualité-prix. 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. L'apprenti connaît et applique les principes de la communication verbale et non verbale. 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.

SOCLES

L'offre établie correspond aux souhaits du client. L'apprenti a présenté des offres ainsi que les éléments de prix d'une manière compréhensible. L'apprenti a attentivement écouté le client. L'apprenti a correctement identifié la réaction du client. L'apprenti a agi conformément à la réaction du client (option/pré-réservation, réservation ou offre alternative).

4

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

Note maximale: 6

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.