

Vendeur(se) conseil en voyages d'affaires et de tourisme

RNCP22928 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334w
Code(s) ROME	G1303, G1301, G1101, D1204
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	23/08/2020

Certificateur(s)

AFTRAL · SIRET : 30540504500017

AFTRAL - Apprendre et se former en transport logistique

<http://www.aft-iftim.com>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Interlocuteur direct des voyageurs et des clients en face-à-face ou à distance, le Vendeur Conseil en Voyages d'Affaires et de Tourisme recherche, sélectionne, assemble, vend et réserve des prestations et des services liés à un voyage d'affaires, de tourisme ou événementiel. A cette fin, il prend en compte les besoins du voyageur ou du touriste, la politique voyages de l'entreprise ou du groupement client qu'il sert, et également la politique commerciale de sa propre entreprise. Il apporte aux clients des informations et des conseils, de qualité et personnalisés, en matière de voyages.

Il intervient sur l'ensemble du processus allant de l'accueil des clients jusqu'aux opérations d'après-vente. Il participe à la mise en valeur de son point de vente, ou de ses produits de voyages ou services pouvant être associés à un voyage, ainsi qu'à des opérations de promotion ou prospection commerciale.

Il utilise un ou plusieurs systèmes informatiques d'information et de réservation tels que les GDS (Global Distribution System), des logiciels professionnels, portails ou sites Internet. Il utilise également des brochures ou catalogues de voyages sur support papier ou numérique.

Il s'informe quotidiennement des actualités et se documente régulièrement sur les destinations.

Il a le sens du service aux clients et des capacités relationnelles et commerciales.

L'emploi type de Vendeur(se) Conseil en Voyages d'Affaires et de Tourisme se décline en trois Activités Types.

Activité 1 : Réserver les prestations nécessaires à un déplacement

Activité 2 : Vendre des voyages

Activité 3 : Construire et commercialiser des voyages

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences ou capacités attestées

- Compétence 1 : Recevoir des appels téléphoniques, prendre des commandes et optimiser la relation de services aux clients
- Compétence 2 : Rechercher et réserver les prestations de transport, appropriées à la demande du client, en utilisant un ou plusieurs systèmes informatiques d'information et de réservation (GDS, logiciels professionnels, portails ou sites Internet...)
- Compétence 3 : Rechercher et réserver les prestations complémentaires au transport, appropriées à la demande du client, en utilisant un ou plusieurs systèmes informatiques d'information et de réservation (GDS, logiciels

professionnels, portails ou sites Internet...)

- Compétence 4 : Exploiter des informations professionnelles en anglais et communiquer oralement en langue anglaise pour apporter aux clients des informations relatives aux transports et aux voyages
- Compétence 5 : Réaliser des ventes de voyages en situation de face-à-face et à distance
- Compétence 6 : Informer et conseiller les clients sur les produits et les services liés aux voyages en utilisant des outils et des ressources adaptés
- Compétence 7 : Prendre en compte le cadre juridique régissant l'organisation et la vente de voyages dans son activité
- Compétence 8 : Assurer un service commercial performant pour le suivi, la fidélisation ou la prospection de clientèle
- Compétence 9 : Assembler différentes prestations et personnaliser un produit de voyage
- Compétence 10 : Elaborer le voyage en déterminant son prix de vente du voyage et préparant l'offre commerciale
- Compétence 11 : Commercialiser un voyage

Blocs de compétences

RNCP22928BC01 — Réserver les prestations nécessaires à un déplacement

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences :

CT 1 : Recevoir des appels téléphoniques, prendre des commandes et optimiser la relation de services aux clients

CT 2 : Rechercher et réserver les prestations de transport, appropriées à la demande du client, en utilisant un ou plusieurs systèmes informatiques d'information et de réservation (GDS, logiciels professionnels, portails ou sites Internet...)

CT 3 : Rechercher et réserver les

prestations complémentaires au transport, appropriées à la demande du client, en utilisant un ou plusieurs systèmes informatiques d'information et de réservation (GDS, logiciels professionnels, portails ou sites Internet...)

CT 4 : Exploiter des informations professionnelles en anglais et communiquer oralement en langue anglaise pour apporter aux clients des informations relatives aux transports et aux voyages

Modalités d'évaluation :

Epreuve orale réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'un jeu de rôle ou d'études de cas

RNCP22928BC02 — Vendre des voyages

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences :

CT 5 : Réaliser des ventes de voyages en situation de face-à-face et à distance

CT 6 : Informer et conseiller les clients sur les produits et les services liés aux voyages en utilisant des outils et des ressources adaptés

CT 7 : Prendre en compte le cadre juridique régissant l'organisation et la vente de voyages dans son activité

CT 8 : Assurer un service commercial performant pour le suivi, la fidélisation ou la prospection de clientèle

Modalités d'évaluation :

1/ Epreuve orale réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'un jeu de rôle ou d'études de cas

2/ Epreuve écrite réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir de questions, d'études de cas, de documents

RNCP22928BC03 — Construire et commercialiser des voyages

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences :

CT 9 : Assembler différentes prestations et personnaliser un produit de voyage

CT 10 : Elaborer le voyage en déterminant son prix de vente du voyage et préparant l'offre commerciale

CT 11 : Commercialiser un

voyage

Modalités d'évaluation :

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

On retrouve les titulaires de la certification dans le type d'entreprises suivantes :

- Agences de voyages
- Tours opérateurs généralistes ou spécialistes, croisiéristes
- Agences réceptifs
- Compagnies aériennes
- Assistance aéroport
- Loueurs de véhicules
- Autres opérateurs de voyages

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Conseiller billetterie
- Conseiller voyages
- Forfaitiste
- Chargé de clientèle
- Chargé de voyages en entreprise
- Consultant en voyages d'affaires
- Agent de vente/réservation
- Agent réceptif
- Agent d'accueil
- Chargé de transport
- Assistant de production

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Le Vendeur Conseil en Voyages d'Affaires et de Tourisme exerce ses activités dans le respect du code du tourisme (notamment Livre II : Activités et professions du tourisme, Titre 1er : Des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours).

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 351 €
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	6 225
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	66 %

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Minimum 2 membres professionnels du secteur d'activité

Minimum 50 % de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 23/08/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP18598

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34788

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Cette information a été supprimée en application de l'article 17.1 du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/22928/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	3
Montant total engagé	17 521 €
Coût moyen par dossier	5 840 €
Durée moyenne	492 h
Période	09/2020 – 11/2020
France Travail	78 %
France compétences	22 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.