

Conseiller voyages

RNCP29814 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334w
Formacode(s)	42677, 42623
Code(s) ROME	G1303
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	08/02/2023

Certificateur(s)

GRAND SUD FORMATION · SIRET : 38035192400010

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Au sein d'une agence de voyages classique ou « en ligne » ou également en office de tourisme, le Conseiller voyages opère en face à face ou à distance. Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'un Chef d'agence, d'un Responsable de réservation ou du Directeur d'agence. Au quotidien le Conseiller voyages est en charge de :

- L'accueil et l'information du client
- Du conseil au client
- De vendre un voyage sur brochure
- De concevoir un produit touristique sur mesure
- De gérer le dossier client depuis la signature du contrat jusqu'à l'après-vente

Chargé de l'accueil, il s'exprime parfaitement en français comme en anglais, pratique la technique de vente de découverte des besoins du client et doit y répondre en lui proposant des produits touristiques adaptés à partir de produits existants sur brochures des voyagistes ou en organisant un séjour « sur mesure ».

Il est en mesure de réserver plusieurs prestations à l'aide des brochures voyagistes et des TIC (GDS Amadeus, sites BtoB, Internet,...).

Il conclut sa vente par la signature d'un contrat de vente. Il est ensuite en charge d'émettre les titres de transport et de constituer ou remettre le carnet de voyages au client.

Il renseigne ses clients pour toutes les formalités polices et sanitaires.

Il assure le suivi administratif des dossiers depuis la vente jusqu'à la facturation et la gestion de l'après-vente.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées :

Accueillir et informer le client

- Accueillir un client en face à face ou par téléphone, en français comme en anglais
- Accueil des clients en appliquant la politique d'entreprise
- Accueil des clients en fonction des typologies de clientèle (Individuelle, Groupes, Affaires)
- Réaliser des actions de promotion et de communication dans le but de valoriser les produits touristiques et les points de vente
- S'impliquer dans l'organisation de l'espace de vente

Conseiller le client

- Utiliser les techniques de vente dont le questionnement et être à l'écoute du client

- Identifier rapidement les besoins du client
- Décrire les principales destinations touristiques et s'informer en autonomie sur l'actualité touristique et générale
- Assister et informer le client sur les formalités sanitaires et de police obligatoires
- Exploiter les gammes de produits et spécificités des voyagistes et les proposer
- Pratiquer la veille concurrentielle

Vendre un voyage sur brochure

- Proposer des produits brochures en un temps limité en réponse à l'attente du client, apporter l'argumentaire de vente, persuader le client, diversifier l'offre
- Convaincre le client d'acheter des produits complémentaires (assurances, locations de voiture, excursions, transferts...)
- Vérifier les prix et les disponibilités en manipulant le GDS Amadeus, les sites BtoB
- Interpréter le contrat de vente et les conditions particulières de ventes des voyagistes
- Gérer la facturation
- Respecter toutes les étapes de la vente jusqu'à la conclusion

Concevoir un produit sur mesure

- Négocier des prestations en français et en anglais, à l'oral et à l'écrit
- Assembler l'ensemble des prestations, en respectant les temps de liaison entre les transports
- Réserver les prestations constituant un voyage en utilisant divers NTIC
- Budgétiser le produit, réaliser un devis
- Elaborer un programme de voyage individuel et annexer cartes de la destination, fiche pratiques et titres de transport

- Présenter et expliquer le contenu d'un carnet de voyages

Gérer l'après - vente

- Assister le client et rester à son écoute à tout moment entre l'achat du voyage et son retour
- Contacter le client à son retour et interpréter ses commentaires éventuels dans le but d'apporter une amélioration des services de la structure
- Interpréter et appliquer le barème de frais de modification et d'annulation
- Identifier les points clés d'un litige, monter le dossier litige auprès du fournisseur et assurer le suivi jusqu'à résolution
- Interpréter la législation française et européenne du tourisme en vigueur et la faire valoir
- Appliquer les actions de fidélisation prévues par l'entreprise

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'emploi de Conseiller Voyage s'exerce en France dans les structures telles que:

- des agences de voyages distributrices, qu'elles soient indépendantes ou affiliées à un réseau,
- des Tours Opérateurs,
- des transporteurs (compagnies aériennes ou maritimes, autocaristes, croisiéristes...),
- des entreprises de location de véhicules,
- des centrales d'achat et de réservation,
- des sociétés d'assurance- assistance,
- des offices de tourisme,
- des agences réceptives.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- - Conseiller Voyage
- - Billettistes
- - Chef de comptoir
- - Assistant de production
- - Forfaitiste
- - Télévendeur (de produits touristiques)
- - Conseiller voyages BtoC ou Web
- - Après quelques années d'expérience : Chef d'agence, Concepteur de produits touristiques

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 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

- - La Directrice,
- - Un représentant des employeurs dans le domaine des agences de voyages
- - Deux professionnels Conseiller voyages
- - Un ancien élève Conseiller voyages ayant au minimum trois ans d'expérience professionnelle

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 08/02/2023

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

- - Renseignements : contact@grand-sud.fr
- - Information lors des Journées Portes Ouvertes organisées à l'Ecole (au nombre de 5 par an)
- - Participation de Grand Sud Formation à de nombreux salons (Mahana, Salon Mondial du Tourisme, Form' Avenir, L'Etudiant, salon du MASTER, AQUITEC, Info Sup,...)
- - Fiche pédagogique de la certification : www.grand-sud.fr
- - Brochure Grand Sud Formation

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/29814/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	15
Montant total engagé	19 608 €
Coût moyen par dossier	1 307 €
Durée moyenne	90 h
Période	02/2020 – 06/2021
France compétences	82 %
Reste à charge titulaire	18 %

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