

Vendeur conseil en voyages d'affaires et tourisme

RNCP34788 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334w
Formacode(s)	42668, 42677, 42625
Code(s) ROME	G1301, G1303, G1101
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/07/2020
Date d'échéance	23/07/2025

Certificateur(s)

AFTRAL · SIRET : 30540504500017

Partenaires habilités

105 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 105 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFT FC	30540504500637	Former et organiser l'évaluation
AFT FC	30540504500660	Former et organiser l'évaluation
AFT-FC	30540504500702	Former et organiser l'évaluation
AFT-FC	30540504500744	Former et organiser l'évaluation
AFT-FC	30540504500785	Former et organiser l'évaluation
AFT-FC TOULOUSE	30540504500421	Former et organiser l'évaluation
AFT-IFTIM	30540504501635	Former et organiser l'évaluation
AFTRAL	30540504500025	Former et organiser l'évaluation
AFTRAL	30540504500041	Former et organiser l'évaluation
AFTRAL	30540504500066	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 105 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34788-vendeur-conseil-en-voyages-d-affaires-et-tourisme/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification de Vendeur conseil en voyages d'affaires et tourisme s'inscrit dans le contexte et les objectifs visés suivants :

- Le contexte de profonds changements que traverse l'industrie du tourisme nécessitant un système de formation et de certification adaptés aux besoins spécifiques de chaque secteur. Pour faire face aux défis auxquels les professionnels des voyages sont confrontés (désintermédiation, mondialisation, développement des technologies de l'information et de la communication et de l'e-tourisme, mouvements de restructuration des entreprises, modification

des systèmes de rémunération, modification des comportements des consommateurs...), il apparaît nécessaire que le secteur d'activité réservation, distribution et vente de voyages dispose d'un système de formation et de certification professionnelles spécifiquement adapté à ses besoins.

- La volonté des entreprises, des organisations professionnelles et de l'Administration du Tourisme, en développant des formations débouchant sur des qualifications sanctionnées par une certification, de :
- revaloriser la profession et les métiers ;
- permettre un accroissement, une amélioration et une meilleure efficacité de la qualification des salariés ;
- réaliser une meilleure adéquation des contenus de formation et de qualification avec la réalité des situations de travail et leurs évolutions.

Dans un marché du tourisme en croissance, l'industrie du voyage et du tourisme connaît, depuis de nombreuses années, des mutations profondes. Plusieurs facteurs d'évolution sont à l'œuvre :

- des évolutions technologiques avec le développement et la diversification des systèmes d'information et de réservation dans le secteur des voyages ;
- des évolutions sociétales qui touchent les modes de consommation et les pratiques d'achat avec, notamment, le développement des achats en ligne, l'accès à une information beaucoup plus large pour le consommateur, une demande de très vive réactivité, la porosité de la vie professionnelle et de la vie personnelle ;
- des évolutions des pratiques touristiques : les aspirations sociétales de partage et d'échange (immersion dans la culture locale, sentiment d'appartenance à une communauté) et la plus grande sensibilité à l'environnement induisent de nouvelles pratiques touristiques telles que le recours aux plateformes de mises en relation entre particuliers, le développement des voyages éthiques ou éco-responsables, la recherche de voyage sur mesure et personnalisé pour vivre une expérience unique ;
- des évolutions de la structure de cette industrie et de son modèle économique (accélération de la concentration, désintermédiation de l'offre touristique ou apparition de nouvelles intermédiations).

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités visées par la Certification VCVAT sont les suivantes :

- Réserver les prestations nécessaires à un déplacement
- Vendre et composer des voyages individuels
- Construire et commercialiser des voyages de groupes

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences attestées sont :

- Compétence

1 : Accueillir les clients et identifier leurs demandes et besoins en optimisant la relation de services aux clients

- Compétence 2 : Rechercher et proposer des prestations de transport et complémentaires appropriées aux besoins du client en utilisant un système informatique d'information et de réservation
- Compétence 3 : Réserver les prestations de transport et complémentaires en utilisant un système informatique d'information et de réservation
- Compétence 4 : Exploiter des informations professionnelles en anglais et communiquer en langue anglaise pour apporter aux clients des informations relatives aux transports et aux voyages
- Compétence 5 :

Réaliser une offre de voyage adaptée aux besoins identifiés des clients

- Compétence 6 : Présenter les produits sélectionnés ou le voyage sur mesure, informer et conseiller les clients dans un objectif de concrétisation des ventes
- Compétence 7 :

Prendre en compte le cadre juridique régissant l'organisation et la vente de voyages

- Compétence 8 :

Assurer un service commercial performant pour l'accueil, le suivi, la fidélisation et la prospection de clientèle

- Compétence 9 :

Créer un voyage sur mesure adapté à un client groupe ou développer/améliorer la production existante

- Compétence 10 :

Élaborer l'offre commerciale de voyages

- Compétence 11 :

Réaliser un entretien commercial avec le commanditaire d'un voyage

Blocs de compétences

RNCP34788BC01 — Réserver les prestations nécessaires à un déplacement

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir les clients et identifier leurs demandes et besoins en optimisant la relation de services aux clients
- Rechercher et proposer des prestations de transport et complémentaires appropriées aux besoins du client en utilisant un système informatique d'information et de réservation
- Réserver les prestations de transport et complémentaires en utilisant un système informatique d'information et de réservation
- Exploiter des informations professionnelles en anglais et communiquer en langue anglaise pour apporter aux clients des informations relatives aux transports et aux voyages

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Épreuve réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'études de cas (45 minutes) : A partir du sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat accueille le client et traite sa demande de déplacement en réalisant les opérations de billetterie (transport et prestations complémentaires) sur un GDS et/ou une plateforme de réservation, devant un jury. Il peut avoir à répondre à des questions du jury portant sur la façon dont il procède ou, d'une façon plus générale, sur ce qui a trait à la demande de déplacement de voyageurs.
- Épreuve orale réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'études de cas ou d'un jeu de rôle (30 minutes). A partir du sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat accueille le client et traite sa demande de voyage en identifiant précisément ses besoins ; il lui présente des prestations adaptées et lui communique les informations nécessaires et utiles pour son voyage. Il réalise cette épreuve en langue anglaise. Il utilise des supports d'information professionnels sur les voyages.

RNCP34788BC02 — Vendre et composer des voyages individuels

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser une offre de voyage adaptée aux besoins identifiés des clients
- Présenter les produits sélectionnés ou le voyage sur mesure, informer et conseiller les clients dans un objectif de concrétisation des ventes
- Prendre en compte le cadre juridique régissant l'organisation et la vente de voyages
- Assurer un service commercial performant pour l'accueil, le suivi, la fidélisation et la prospection de clientèle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Épreuve orale réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir d'études de cas (45 minutes) : A partir du sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat accueille le client ayant une demande de voyage de loisirs ; il découvre ses besoins, recherche les voyages et prestations touristiques adaptés ; il présente au client la destination et les caractéristiques des prestations sélectionnées ; il l'informe et le conseille pour ce voyage. Il développe des capacités commerciales lui permettant d'aboutir à la conclusion d'une vente.
- Épreuve écrite réalisée sur la base d'une mise en situation de travail reconstituée à partir de questions, d'études de cas ou de documents (02 heures) : A partir d'un sujet remis le jour même de l'épreuve, le candidat répond, par écrit, aux questions ou à l'étude de cas ou de documents relatives au cadre juridique régissant l'organisation et la vente de voyages, au service commercial, à la communication professionnelle et au marketing digital dans le secteur des voyages.

RNCP34788BC03 — Construire et commercialiser des voyages de groupes

LISTE DE COMPÉTENCES

- Créer un voyage sur mesure adapté à un client groupe ou développer/améliorer la production existante
- Élaborer l'offre commerciale de voyages
- Réaliser un entretien commercial avec le commanditaire d'un voyage

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Épreuve écrite réalisée sur la base d'une mise en situation de travail par constitution de dossier (07 heures) : A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, portant soit sur une demande de voyage pour un groupe, ou des individuels sur-mesure, soit sur une demande visant à améliorer ou développer une production existante, soit sur l'organisation d'un événement professionnel, le candidat construit un voyage ou un événement adapté et constitue un dossier technique et commercial. A l'issue de l'épreuve, l'ensemble des éléments réalisés par les candidats sont récupérés.

- Épreuve orale (30 minutes) : Présentation orale du dossier constitué lors de l'épreuve écrite précédente. Le jour de l'épreuve orale, le candidat présente devant un jury, le voyage ou événement professionnel qu'il a élaboré, à l'aide des supports commerciaux réalisés lors de l'épreuve écrite.
- Selon le scénario du sujet, l'oral consiste soit en un entretien commercial avec le commanditaire du voyage ou de l'événement professionnel à construire, soit en une présentation du voyage construit devant un responsable d'entreprise avec ébauche d'un plan de communication/commercialisation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le secteur visé par la certification est celui du tourisme et des voyages. Par rapport à la division NAF 79 issue de la nomenclature INSEE du 1er janvier 2008, ce secteur regroupe les activités suivantes :

- Agences de voyages : 79.11Z
- Voyagistes : 79.12Z
- Autres services de réservation et activités liées : 79.90Z

Les emplois proposés se trouvent dans des agences de voyages, plateaux affaires, tours opérateurs, plateaux de réservation (téléphonique ou Internet), agences en ligne, agences réceptives ou autres opérateurs de voyages.

Trois activités structurent traditionnellement le cœur de métier des entreprises de ce secteur :

- la production, qui comprend la conception et l'élaboration de voyages au forfait ou à la carte, vendus en direct ou par l'intermédiaire de distributeurs ;
- la distribution, qui assure le conseil et la vente de billets de transport, d'hébergement ou de voyages produits par des Tours Opérateurs ou élaborés par eux-mêmes, et de prestations associées aux voyages telles que location de voitures, assurances... ; les distributeurs exercent leur activité au sein de points de vente physiques ou via Internet ;
- l'activité réceptive qui assure l'accueil et la prise en charge des voyageurs sur un territoire considéré ; les réceptifs conçoivent des produits touristiques, excursions ou séjours pour l'accueil des clients des agences de voyages françaises ou étrangères.

La distinction entre l'activité de production et de distribution de voyages devient plus floue : certaines agences de voyages conçoivent elles-mêmes leurs offres, tandis que certains voyagistes profitent du développement du e-tourisme et vendent leurs produits directement au client final.

Au sein de la distribution, on peut encore identifier deux catégories d'activité selon la famille de clientèle qu'elle sert : l'activité « tourisme » et l'activité « affaires ». La première correspond à l'ensemble du marché des voyages de loisirs ; la distribution sur ce marché est répartie selon les différents canaux (ventes en agences et ventes en ligne). Quant à l'activité « affaires », elle correspond au marché du voyage des collaborateurs d'entreprises (déplacements et voyages que les collaborateurs réalisent dans le cadre de leur activité professionnelle).

Ce secteur représente environ 4 000 entreprises et 30 000 salariés, dont près de trois quart sont des femmes.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Dans la classification des emplois définis dans la Convention Collective Nationale des agences de voyages et de tourisme (Avenant du 16 juin 2008 sur la classification des emplois), la certification Vendeur Conseil en Voyages d'Affaires et de Tourisme correspond essentiellement aux emplois de :

- ? Conseiller billetterie
- ? Conseiller voyages
- ? Forfaitiste
- ? Chargé de documents de voyage
- ? Agent réceptif
- ? Agent d'accueil

La certification Vendeur Conseil en Voyages d'Affaires et de Tourisme permet, avec une expérience professionnelle dans les emplois précédemment cités, d'accéder notamment aux fonctions de :

- ? Conseiller voyages expérimenté
- ? Forfaitiste expérimenté
- ? Responsable de module/d'équipe
- ? Responsable d'agence(s)
- ? Gestionnaire des allotements terrestres
- ? Gestionnaire des allotements aériens

On rencontre aussi pour cet emploi-type les dénominations suivantes usitées par les professionnels :

- agent de voyages,
- billettiste, billettiste affaires,
- conseiller voyages d'affaires,
- agent de réservation/vente,
- télé-conseiller voyages,
- conseiller ou chargé de clientèle,
- conseiller voyages tourisme,
- conseiller vente voyages,
- conseiller en séjours linguistiques,
- agent forfaitiste.

Des dénominations plus récentes sont apparues telles que « business travel consultant », «travel planer », « assistant(e) personnel(le) voyages », « concierge voyages ».

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'organisation et la vente de voyages et de séjours est réglementée depuis longtemps en France. Cette réglementation évolue régulièrement.

Par application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques entrée en vigueur le 1er janvier 2010, toute entreprise qui se livre à l'organisation ou la vente de voyages et de séjours doit être immatriculée auprès de l'organisme national Atout France. L'immatriculation atteste que la personne physique ou morale remplit les conditions prévues par le Code du tourisme : avoir une garantie financière et une assurance de responsabilité civile professionnelle.

Le régime de la vente de voyages et de séjours a été récemment transformé par l'Ordonnance du n°2017-1717 du 20 décembre 2017, transposant en droit français la Directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, entrée en vigueur le 1er juillet 2018. Cette réglementation est à prendre en compte par le « Vendeur(se) Conseil en Voyages d'Affaires et de Tourisme » dans son activité.

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Niveau initial requis : Titulaire d'un Baccalauréat, d'un titre ou d'une certification de niveau 4

Pour l'accès par la voie de la formation, les candidats effectuent :

- des tests de positionnement,
- un entretien individuel avec un formateur référent de la Certification, afin de permettre aux candidats de présenter leur projet professionnel.

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

Les membres du jury sont des professionnels en activité à 50 %, exerçant un des métiers visés par la certification ou qui ont une fonction d'encadrement de collaborateurs exerçant ces métiers. Ils doivent avoir au moins 5 années d'exercice professionnel de ce métier. Si un membre du jury n'est plus en activité, il ne doit pas avoir cessé son activité depuis plus de 5 ans. Le champ des compétences des membres du jury doit entrer dans l'ensemble des compétences professionnelles visé par la certification.

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE, VAE

Les membres du jury sont des professionnels en activité à 50 %, exerçant un des métiers visés par la certification ou qui ont une fonction d'encadrement de collaborateurs exerçant ces métiers. Ils doivent avoir au moins 5 années d'exercice professionnel de ce métier. Si un membre du jury n'est plus en activité, il ne doit pas avoir cessé son activité depuis plus de 5 ans. Le champ des compétences des membres du jury doit entrer dans l'ensemble des compétences professionnelles visé par la certification.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	10 875 €
Prise en charge	Branches concernées
10 875 €	Valeur par défaut · 213 branches

Base légale

Date de décision	23/07/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/07/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	44	1	86 %	74 %
2018	52	0	94 %	82 %
2017	35	0	100 %	79 %
2016	38	0	79 %	75 %
2015	45	1	86 %	69 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP22928

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34788/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	7
Parcours menés à terme	6
Taux d'achèvement	86 %
Période	11/2023 – 11/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	7
Montant total engagé	25 637 €
Coût moyen par dossier	3 662 €
Durée moyenne	706 h
Période	11/2023 – 09/2024
France compétences	69 %
Reste à charge titulaire	31 %

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