

Conseiller vendeur en voyages

RNCP37295 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334w
Formacode(s)	42668, 42677, 42648, 42686
Code(s) ROME	G1303, G1301
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	12/05/2028

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

48 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 43 à former et organiser l'évaluation et 5 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AEROFORM INTERNATIONAL	49434401300045	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800011	Former
AFPA ENTREPRISES	824092688000178	Former
AFPA ENTREPRISES	824092688000186	Former
AFPA ENTREPRISES	824092688000244	Former
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200132	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200454	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201056	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201619	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 48 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37295-conseiller-vendeur-en-voyages/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller vendeur en voyages accueille le client en présentiel ou à distance, en direct ou en différé, explore sa demande, propose une ou plusieurs offres correspondantes, concrétise la vente et suit le dossier jusqu'au retour du voyage.

L'activité des intermédiaires du voyage et donc des conseillers vendeurs en voyages est encadrée par le code du tourisme

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller vendeur réserve des voyages ou des prestations touristiques unitaires à la demande d'un client. Il fait préciser la demande et explore les besoins et les attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il recherche les voyages ou les prestations demandées sur des outils et des sites professionnels ou sur des sites grand public ou collaboratifs, vérifie les disponibilités et effectue les réservations avec l'accord du client. Il informe le client sur les formalités, lui propose une assurance et des prestations complémentaires en argumentant leur intérêt. Il facture, encaisse et édite les documents de voyage.

Le conseiller vendeur en voyages combine des prestations pour réaliser un forfait à la demande d'un client. Il recherche et assemble les prestations les plus adaptées dans le cadre légal de la vente de forfaits : à la carte à partir de catalogues ou sur mesure en adaptant les prestations à la demande. Il présente la destination et l'offre, en détaillant et en valorisant les avantages et les spécificités du voyage et de la destination.

Il établit le contrat de vente et suit le dossier jusqu'à la fin du voyage : il gère les modifications, les annulations, s'assure des règlements, de la confirmation des options et prépare le carnet de voyage. Il participe à la gestion des aléas au cours du voyage, des éventuels litiges, et s'assure de la satisfaction du client.

Le conseiller vendeur en voyages conçoit des forfaits, à la demande d'un client ou pour la mise en marché d'une nouvelle offre. Il analyse la demande, explore la destination et son potentiel touristique et construit un itinéraire équilibré en fonction des intérêts touristiques et des prestataires disponibles. Il réalise la cotation et calcule le seuil de rentabilité.

Il présente le programme technique et le programme client dans le cadre d'un rendez-vous avec le commanditaire ou de toute manifestation promotionnelle.

Il exerce une veille permanente afin de connaître les produits de la concurrence, les nouveautés (destinations, axes aériens, formalités, prestataires...), les événements géopolitiques et l'activité de la branche. Il se forme notamment grâce aux e-learning et webinaires proposés par les offices du tourisme, les tours opérateurs et les réceptifs spécialistes des destinations.

Les contacts avec les prestataires et les partenaires étrangers sont fréquents dans le cadre de l'emploi. Dans ce cas, la langue commune utilisée est l'anglais (niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères).

Le conseiller vendeur en voyages peut être soumis à des objectifs de vente avec une incidence sur sa rémunération. L'exercice de ses missions comporte des repères contrôlables : exactitude des cotations, rapidité d'exécution des tâches, nombre de ventes, volume d'affaires, fidélisation de la clientèle.

Le conseiller vendeur en voyages est le plus souvent sédentaire.

Il opère généralement au sein d'une équipe animée par un responsable hiérarchique (chef d'agence, responsable service groupes ou chef de produit).

Le repos hebdomadaire est accordé principalement en fin de semaine. Toutefois, selon le lieu d'exercice, l'activité peut parfois s'exercer le samedi, le dimanche ou les jours fériés et en horaires décalés lors de participation à des manifestations type salons, ateliers professionnels de présentations (« workshops »), éductours.

Les contrats sont majoritairement à durée indéterminée. Le conseiller vendeur en voyages peut également travailler sous statut indépendant pour le compte d'un opérateur immatriculé.

Selon la taille de la structure, le conseiller vendeur en voyages peut exercer à temps plein une mono-activité telle que la réservation, la vente ou le forfait.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Réserver des prestations touristiques

- Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes
- Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants

2. Vendre des prestations touristiques

- Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle
 - Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente
 - Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement
3. Concevoir et promouvoir un forfait touristique
- Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
 - Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais

Blocs de compétences

RNCP37295BC01 — Réserver des prestations touristiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes

Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 15 min

En amont de la session, le candidat tire au sort un document comprenant trois situations de demandes de prestations unitaires.

Les membres du jury jouent le rôle des clients, dont un est anglophone. Une des trois situations se déroule en anglais.

Pour les trois situations

- Un des membres du jury se présente pour demander une prestation.
- Le candidat accueille le « client », fait préciser la demande, recherche la prestation demandée, vérifie les disponibilités et valide la réservation avec le client.
- Le deuxième membre du jury reste en observation.

Lors de la troisième situation, le candidat propose une prestation complémentaire et une assurance en argumentant sa proposition, enregistre la vente, facture et édite les documents correspondants.

Entretien technique : 00 h 20 min

A l'issue de la mise en situation professionnelle et à l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur sa prestation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 35 min

RNCP37295BC02 — Vendre des prestations touristiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle

Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente

Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 02 h 00 min

En amont de la session, le candidat tire au sort un scénario correspondant à une demande de forfait dynamique. Le jury informe de candidat de la destination, de la typologie client et du type de voyage prévus dans le scénario.

Les membres du jury jouent le rôle des clients, l'un des clients est anglophone.

- Pendant 20 minutes, le candidat fait des recherches sur la destination.
- Les clients se présentent et demandent un voyage correspondant au scénario (5 min)
- Le candidat fait préciser la demande, recherche et combine les prestations demandées et propose des prestations alternatives. (30 min)
- Il présente et valorise l'offre et la destination au client, avec un résumé en anglais pour le client anglophone. (30 min)
- Il crée le dossier client. (5 min)
- Il élabore le devis, le présente au client et argumente le rapport qualité prix. (15 min)
- Avec l'accord du client, il enregistre la vente et édite les documents correspondants. (15 min)

Entretien technique : 00 h 20 min

A l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury questionne le candidat sur sa prestation.

A l'aide du guide d'entretien, le jury évalue les compétences des candidats, y compris sur le suivi technique des

dossiers clients et du suivi qualité.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 20 min

RNCP37295BC03 — Concevoir et promouvoir un forfait touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation

Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 35 min

En amont de la session, le candidat a réalisé un forfait touristique.

Le questionnement se déroule en deux étapes :

- Pendant 15 minutes, le candidat présente un forfait touristique sous forme de diaporama. Il s'appuie sur un dossier client rédigé en français et en anglais, et un dossier technique en français comprenant le cahier des charges, les tarifs utilisés et la cotation ;
- Pendant 20 minutes, à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa prestation et sa présentation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 35 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- les agences de voyages et tour-opérateurs : agences émettrices, voyagistes, croisiéristes, agences en ligne (OTA)
- les agences de voyages réceptives :
- les transporteurs : autocaristes, loueurs de véhicules de tourisme, compagnies aériennes
- les centrales de réservation : organismes locaux de tourisme, groupements hôteliers résidences, villages clubs..., centrales de réservation indépendantes
- les prestataires immatriculés : hébergeurs, associations de tourisme, transporteurs

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- conseiller voyages
- conseiller séjours
- conseiller vendeur
- conseiller télé vendeur
- conseiller billetterie
- billettiste
- télé billettiste voyages
- assistant personnel voyages
- travel Planner
- agent de comptoir
- agent de voyages
- assistant voyages
- chargé de point de vente voyages
- agent de réservation transport et voyages
- chargé de réservation
- technicien de réservation
- chargé de back-office ventes
- commercial séjours
- organisateur de voyages
- forfaitiste
- assistant forfaitiste
- technicien production groupes
- technicien forfaitiste groupes
- expert en vente et création de voyages sur mesure
- concepteur de prestations/produits touristiques
- technico-commercial

- conseiller commercial
- carnettiste
- concierge en agence de voyages

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ
Sans objet

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 continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE
Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

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	6 398 €
Prise en charge	Branches concernées
6 398 €	Valeur par défaut · 213 branches

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	12/05/2028
-------------------------------------	------------

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	106	0	45 %	73 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP30625

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP30625

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37295/>

Où se former

Formations référencées	57
Organismes	17
Régions couvertes	5
Prix indicatif	990 € – 8 000 €
Durée	35 – 784 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	7
Organismes gestionnaires (CFA)	5
Organismes formateurs	5
Régions couvertes	4
Départements couverts	5
Organismes certifiés Qualiopi	5
Formations à distance	2
Sessions	de 03/2025 à 08/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	874
Parcours menés à terme	493
Taux d'achèvement	56 %
Période	09/2023 – 09/2026

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	980
Montant total engagé	2 311 896 €
Coût moyen par dossier	2 359 €
Durée moyenne	262 h
Période	06/2023 – 09/2026
France compétences	89 %
Reste à charge titulaire	6 %
France Travail	5 %
Entreprise	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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