

Conseiller(ère) en séjours et voyages

RNCP5212 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334w
Code(s) ROME	G1303
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages informe, conseille, vend, y compris en anglais, des forfaits ou des prestations de tourisme sur catalogue ou assemblées à la demande, en réponse à une clientèle française ou étrangère, individuelle ou en groupe, selon les objectifs commerciaux de l'entité.

Il (elle) assure le suivi administratif des dossiers de la vente à la facturation et à l'après-vente.

L'exercice de ses missions comporte des repères objectifs et mesurables : exactitude des cotations, rapidité d'exécution des tâches, nombre de ventes, volume d'affaires, fidélisation de la clientèle.

Le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages exerce ses activités en face à face ou à distance, avec les fournisseurs ou la clientèle, en utilisant les technologies de traitement de l'information et de la communication : il (elle) maîtrise l'utilisation d'un serveur ou multiserveur tourisme (GDS et progiciels), des outils de réservation BtoB, BtoC, CtoC, internet, les logiciels bureautiques pour le travail administratif et comptable inhérent à son activité, l'utilisation des TIC liées à la mobilité (smartphones, tablettes, applications spécifiques touristiques).

Les contacts avec les prestataires, les partenaires ou les clients étrangers sont fréquents dans le cadre de l'emploi ; dans ces cas, la langue commune utilisée est l'anglais.

Le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages peut être soumis(e) à des objectifs de vente avec une incidence sur sa rémunération.

Le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages est le plus souvent sédentaire.

Il (elle) opère généralement au sein d'une équipe animée par un responsable hiérarchique.

Le repos hebdomadaire est accordé principalement en fin de semaine ; toutefois, selon le lieu d'exercice, l'activité peut s'exercer le samedi, le dimanche ou les jours fériés et en horaires décalés.

Les contrats sont à durée indéterminée, après un début de carrière généralement en CDD.

Selon la taille de l'entité, le (la) conseiller(ère) en séjours et voyages peut exercer à temps plein, une mono-activité telle que la billetterie, la réservation, le forfait.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Vendre des prestations touristiques

Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques, en prenant en compte les besoins du client et les objectifs de l'entité.

Vendre des prestations touristiques, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports.

2. Construire un forfait touristique à la demande

Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes
Assurer le suivi technique du dossier client, y compris l'après-vente, en mettant en œuvre les procédures de l'entité.

Blocs de compétences

RNCP5212BC01 — Construire un forfait touristique à la demande

LISTE DE COMPÉTENCES

Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes
Assurer le suivi technique du dossier client, y compris l'après-vente, en mettant en œuvre les procédures de l'entité.

RNCP5212BC02 — Vendre des prestations touristiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques, en prenant en compte les besoins du client et les objectifs de l'entité.
Vendre des prestations touristiques, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le secteur d'activité concerné est celui des opérateurs de voyages (*) qui prennent en charge :

- la production, la distribution de prestations et de produits touristiques : entreprises telles que agences de voyage, transporteurs, plateaux d'affaires, centrales de réservations, croisiéristes, hébergeurs, loueurs de véhicule ;
- le réceptif, accueil et prise en charge des visiteurs sur le territoire, dans les organismes locaux de tourisme tels qu'offices de tourisme, comités départementaux du tourisme, comités régionaux du tourisme et les associations assurant la production et la commercialisation de produits touristiques. (*)

(*) Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (art. L. 211-18 [II, c]).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller(ère) voyages - Conseiller(ère) séjours en organisme de tourisme local - Conseiller(ère) de voyages en ligne - Agent(e) de voyage - Agent(e) de comptoir en vente de voyages - Agent(e) de réservation.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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)

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP30625

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/5212/>