



Erasmus+ | KA2 Partenariats stratégiques Comparaison des référentiels de formation professionnelle et création d'unités communes pour la mobilité dans le secteur du tourisme

VET TOWARDS ECVET

Projet n. 2015-1-FR01-KA202-015007

Production intellectuelle - 02

Référentiel commun de formation professionnelle et unités principales pour la mobilité dans le secteur du tourisme

VENDEUR EN ZONE TOURISTIQUE (DEFINITION)

Le vendeur en zone touristique planifie et organise des services touristiques en tenant compte des différentes destinations et des particularités et installations touristiques.

Il est capable de communiquer avec les clients, en une ou deux langues étrangères, tout en fidélisant et satisfaisant le client.

Le vendeur en zone touristique donne également des suggestions et conseils aux clients sur les itinéraires, les principales attractions des lieux touristiques, et leur offre des plans et brochures en fonction de leurs besoin ; l'opérateur est également capable de réserver des hôtels au nom des clients à l'aide d'un bon et peut les aider à réserver des billets, obtenir des cartes d'embarquement et autres documents de voyage.

Ces professionnels travaillent en général dans des agences de voyages, chez un tour-operator, dans un complexe touristique, dans des bureaux d'information touristique publics ou privés, au sein desquels ils effectuent des tâches basiques et complexes.

NIVEAU REQUIS : NIVEAU 4 du CEC (cadre européen des qualifications):

	Savoirs	Aptitudes	Compétences
Definition de savoirs, aptitudes et compétences	Le CEC fait référence à des savoirs théoriques et/ou factuels.	Le CEC fait référence à des aptitudes cognitives (fondées sur l'utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) et pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).	Le CEC fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.
Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4:	Savoirs factuels et théoriques dans des contextes généraux dans un domaine de travail ou d'études	Gamme d'aptitudes cognitives et pratiques requises pour imaginer des solutions à des problèmes précis dans un domaine de travail ou d'études	<ul style="list-style-type: none"> - s'autogérer dans la limite des consignes définies dans des contextes de travail ou d'études généralement prévisibles mais susceptibles de changer - superviser le travail habituel d'autres personnes, en prenant certaines responsabilités pour l'évaluation et l'amélioration des activités liées au travail ou aux études

INFORMATION SUR LE TITRE PROFESSIONNEL PAR PAYS :

Pays	Titre professionnel	Niveau (CEC)	Organisme certifiant
Allemagne	Vendeur(se) touristique <i>Tourismuskauflmann/-frau</i>	4	Institut fédéral pour la formation professionnelle <i>Bundesinstitut für berufliche Bildung</i>
France	Agent de loisirs	4	Ministère chargé de l'emploi
Italie	Opérateur spécialité agence touristique <i>Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza</i>	4	Région : secteurs du travail et de la formation professionnelle <i>Regione : Settori lavoro e formazione professionale</i>
Portugal	Technicien d'information et d'animation touristique <i>Técnico de informação e animação turística</i>	4	Ministère du travail, de la Solidarité et de la Sécurité Sociale, Institut de l'Emploi et de la Formation Professionnelle <i>Ministério da Educação, Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Instituto do Emprego e Formação Profissional</i>
Royaume-Uni	Gestion de l'accueil <i>Hospitality Management</i>	4	City & Guilds

	Unité 2		
	Titre: Promotion et marketing (organisation d'événements promotionnels)		
	Niveau 4		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Il/Elle connaît...</p> <ul style="list-style-type: none"> - les différentes offres de l'établissement - les techniques marketing - les techniques de vente - les techniques de promotion des produits et services touristiques - les méthodes et techniques de la préparation d'un programme touristique 	<p>Il/Elle est capable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir un budget - identifier les motivations et intérêts des clients - contribuer à l'organisation pratique d'un événement 	<p>Il/elle est responsable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifier et organiser les produits et services touristiques - préparer les programmes touristiques - mettre à jour l'information touristique, de nature historique, culturelle et générale - préparer les flyers promotionnels 	
Unité 2 (mobilité de 3 semaines)			

	Unité 3 Titre: Service à la clientèle		
	Niveau 4		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	<p>Il/Elle connaît...</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils de communication - le service client et le service après-vente 	<p>Il/Elle est capable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisir l'offre qui correspond le mieux aux besoins des clients - appliquer la procédure appropriée pour la résolution/le suivi des réclamations et suggestions des clients et définir des mesures correctives - s'adapter aux spécificités culturelles et nationales des clients 	<p>Il/elle est responsable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> - anticiper et analyser les besoins des clients - évaluer la satisfaction des clients : contacter les clients après leur séjour afin d'identifier les possibles dysfonctionnements et évaluer leur taux de satisfaction en lien avec le service touristique fourni - gérer les réclamations de manière courtoise tout en montrant son engagement envers la satisfaction des clients

Unité 3
(mobilité
de 3
semaines)

	Unité 4		
	Titre: Back office		
	Niveau 4 CEC		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Il/Elle connaît...</p> <ul style="list-style-type: none"> - les fonctionnalités des logiciels de traitement de texte, des tableurs et présentations assistées par ordinateur - les fonctionnalités des outils/appareils de communication (téléphone, fax, mails) - les procédures de gestion des fichiers et des données - les réseaux sociaux et les sites Internet influençant l'e-réputation de l'établissement - les bases sur les documents administratifs et comptables 	<p>Il/Elle est capable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> - compléter les formulaires respectifs pour préparer une facture et effectuer les opérations de paiement - tenir les comptes pour les cartes de crédits, les liquidités et les devises étrangères - créer, gérer et archiver les dossiers, les statistiques, les enregistrements, et les documents - utiliser les moyens nécessaires pour l'enregistrement des informations relatives à l'établissement selon la législation - utiliser les procédures appropriées pour émettre des billets/tickets, des bons et autres documents 	<p>Il/Elle est responsable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> - correspondre en ligne avec les clients (via e-mails, réseaux sociaux, formulaires de contact) - évaluer les statistiques internes spécifiques en mettant l'accent sur les résultats - mettre à jour les plannings et les articles des offres commerciales de l'établissement sur les canaux de distribution 	
Unité 4 (mobilité de 3 semaines)			

	Unité 5		
	Titre: Communication avec les clients		
	Niveau 4		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Il/Elle connaît...</p> <ul style="list-style-type: none"> - les relations interpersonnelles et la communication - une ou deux langues étrangères spécifiques au secteur touristique 	<p>Il/Elle est capable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> - fournir des informations essentielles sur les offres de la région/la ville/l'établissement sans que la demande ne lui soit faite - appliquer les techniques de communication - s'exprimer de manière compréhensible 	<p>Il/Elle est responsable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> - assurer l'accueil des clients, confirmer les détails de réservation et formaliser la documentation et les enregistrements nécessaires en fonction des procédures et des besoins et motivations des clients - assurer l'harmonie de l'atmosphère - encourager l'interactivité et la participation du public 	
Unité 5 (mobilité de 3 semaines)			