

Conseil et vente de voyages à la carte - FORBV5

|                               |                                                                                                 |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Code du module:</b>        | FORBV5                                                                                          |
| <b>Unité capitalisable:</b>   | Organisation de voyages à la carte (VOYCA)                                                      |
| <b>Profession:</b>            | Agent de voyages                                                                                |
| <b>Diplôme / Certificat:</b>  | Diplôme d'aptitude professionnelle                                                              |
| <b>Méthodes d'évaluation:</b> | Entretien professionnel, Simulation d'entretien, Evaluation continue des compétences, Portfolio |

Grille d'évaluation du module en entreprise

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | L'apprenti est capable d'identifier les souhaits du client en fonction de la situation et de vérifier la compatibilité avec les conditions géographiques et climatiques. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Note maximale: 12                                                                                                                                                        |
| <p><b>INDICATEURS</b></p> <p>L'apprenti connaît et applique les techniques de questionnement pour déterminer les besoins du client. L'apprenti connaît et détermine les profils des clients ainsi que les motifs de voyage.<br/>         Les propres connaissances concernant la destination, la durée, la saison et le trajet du voyage sont comparées avec les besoins et idées du client.<br/>         Le souhait du client est déterminé.</p> <p><b>SOCLES</b></p> <p>L'apprenti a utilisé avec succès sa technique de questionnement (questions ouvertes, fermées, alternatives).<br/>         L'apprenti a correctement affecté les différents profils des clients. L'apprenti a correctement affecté les différents motifs de voyage. L'apprenti a correctement et complètement déterminé le souhait du client à partir des informations disponibles.</p> |                                                                                                                                                                          |

2

L'apprenti est capable de donner des explications détaillées sur les formalités nécessaires à l'entrée et la sortie de territoire ainsi que les prescriptions sanitaires respectives et les échéances qui y sont liées.

Note maximale: 12

#### INDICATEURS

Les sources d'information relatives aux formalités nécessaires à l'entrée et la sortie de territoire ainsi qu'aux modalités d'hygiène et de vaccination sont connues.

Les conditions d'entrée et de sortie de territoire ainsi que les modalités d'hygiène et de vaccination sont prises en compte et expliquées au client.

Les formalités d'obtention de visa et les échéances relatives sont connues et expliquées au client.

#### SOCLES

Les informations relatives aux conditions d'entrée et de sortie de territoire, ainsi qu'aux modalités sanitaires et de vaccination sont disponibles, complètes et actuelles.

Les conditions d'entrée et de sortie de territoire sont expliquées au client de manière complète et compréhensible.

Les modalités d'hygiène et de vaccination sont expliquées au client de manière complète et compréhensible.

Les mesures nécessaires au respect des échéances (demande de visa et vaccinations) ont été faites.

3

L'apprenti est capable de développer de manière autonome une offre adaptée au client et de préparer les informations nécessaires relatives aux différents éléments du voyage.

Note maximale: 18

#### INDICATEURS

L'apprenti s'approprie à l'aide de différentes sources d'informations des connaissances à propos des destinations (par exemple de la conversion de monnaies, du climat, des régions visitées, des possibilités d'hébergement, zones horaires) et des thèmes de voyages.

Les avantages et inconvénients des différents moyens et possibilités de voyage sont connus.

Les différentes combinaisons de vols sont connues (p.ex. Airpass, vols transatlantiques, possibilités de stopover, vols avec escale...) Les conditions tarifaires des différents partenaires (proposant transports, logements, activités...) sont connues.

Les prix des différents éléments de voyage sont calculés et comparés.

Les informations sont regroupées de manière ciblée sous forme d'une offre.

#### SOCLES

Les informations recherchées de manière autonome à propos des destinations et des thèmes de voyages sont disponibles.

Les informations recherchées sur les différents éléments de voyage sont ciblées, correctes et complètes.

Les avantages et inconvénients des différents moyens et possibilités de voyage sont recherchés.

Les prix et conditions des différents partenaires (proposant transports, logements, activités...) sont expliqués au client de manière correcte et complète. L'offre disponible est complète et correspond au besoin du client.

4

L'apprenti est capable de proposer au client une offre complète dans le cadre d'un entretien professionnel, d'effectuer la réservation et d'émettre des documents y relatifs (tickets, bons,...).

Note maximale: 12

#### INDICATEURS

L'entretien et l'offre répondent aux exigences essentielles d'un entretien de conseil professionnel.  
Les prix des différentes prestations sont regroupés et offerts et expliqués au client sous forme d'un prix forfaitaire.  
Les différents éléments sont réservés dans leurs systèmes de réservation respectifs.  
Les assurances de voyage sont connues et expliquées au client.  
Les documents de voyage nécessaires sont connus et demandés respectivement émis.

#### SOCLES

L'entretien et l'offre correspondent aux exigences essentielles d'un entretien de conseil professionnel. L'offre est complète et correspond au besoin du client.  
Les systèmes de réservation sont correctement utilisés. D'éventuelles assurances de voyage sont expliquées de manière adaptée.  
Les documents de voyage sont complets et corrects.

5

L'apprenti est capable de faire le suivi régulier et autonome de son carnet d'apprentissage et d'y présenter en allemand ou français correct les thèmes traités dans le cadre de son apprentissage.

Note maximale: 6

#### INDICATEURS

L'apprenti note les thèmes traités dans son apprentissage et applique des formulations de manière compréhensible et dans un allemand ou français correct.  
Les notes sont rangées de manière structurée et contrôlées sur leur exactitude et exhaustivité.  
Le vocabulaire professionnel est appliqué.  
Le carnet d'apprentissage est complété par des documents liés aux thèmes traités.

#### SOCLES

Le carnet d'apprentissage est soigné, structuré et régulièrement mis à jour.  
Toutes les données essentielles relatives à un thème précis sont mentionnées.  
Les rapports sont écrits correctement en français ou allemand.  
Le vocabulaire professionnel est correctement appliqué.  
Les documents annexés sont en concordance avec les rapports traités.