Consultation des détails des modules

Elaboration de dossiers d'information pour le conseil client - FORBV3

Code du module:	FORBV3
Unité capitalisable:	Recueillir des informations sur les déstinations de voyage 2 (BATOU2)
Profession:	Agent de voyages
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Entretien professionnel, Evaluation continue des compétences, Portfolio

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L'apprenti est capable de détecter les besoins du client pour un cas donné.

Note maximale: 18

INDICATEURS

L'apprenti connaît et applique les techniques de questionnement pour déterminer les besoins du client. L'apprenti connaît et détermine les profils des clients, tels que familles, enfants, célibataires, +50 ans, groupes… L'apprenti connaît et détermine les motifs de voyages tels que détente, aventure, prestige / luxe, sport et bien-être, culture et langue… Le souhait du client est déterminé de manière professionnelle.

SOCLES

Les besoins et souhaits du client sont demandés de manière détaillée. L'apprenti a appliqué correctement son questionnement (questions ouvertes, fermées, alternatives). L'apprenti a correctement déterminé les différents profils des clients. L'apprenti a correctement déterminé les motifs de voyage.
Le souhait du client est déterminé de manière correcte et exhaustive à partir des informations disponibles.

2

L'apprenti est capable de comparer les offres des différents tour-opérateurs, d'identifier leurs systèmes de réservation e se procurer différentes informations en se servant du masque de réservation.

Note maximale: 18

INDICATEURS

L'apprenti connaît différents tour-opérateurs. L'apprenti connaît et compare les prestations des différents tour-opérateurs. L'apprenti sait attribuer les systèmes de réservation aux tour-opérateurs respectifs. L'apprenti connaît les différents masques de réservation ainsi que leurs fonctionnalités et il les utilise. L'apprenti se procure des informations concernant les hôtels, les destinations et les transports en se servant d'un système de réservation.

SOCLES

L'apprenti a correctement désigné les principaux tour-opérateurs. L'apprenti a correctement et intégralement comparé les différentes offres. L'apprenti a correctement attribué les systèmes de réservation aux tour-opérateurs respectifs. L'apprenti a vérifié la disponibilité des prestations dans les différents masques de réservation d'une manière compétente. L'apprenti a obtenu l'intégralité des informations requises.

3

L'apprenti est capable de compiler les informations dans le cadre de sa mission et d'une manière axée sur les groupes et de le présenter sous forme d'offre.

Note maximale: 18

INDICATEURS

L'apprenti établit une offre sous respect des données du client. L'apprenti connaît les sources d'information à consulter pour se renseigner au sujet des prescriptions en matière d'entrée, de sortie d'un territoire et de normes sanitaires. L'apprenti connaît toutes les dispositions légales (consignes pour voyages forfaitaires) pour la soumission d'une offre.

SOCLES

L'apprenti a produit une offre conforme aux souhaits du client. L'apprenti a expliquée l'offre d'une manière adaptée à son interlocuteur. L'apprenti a mentionné toutes les prescriptions en matière d'entrée et de sortie. L'apprenti a respecté toutes les dispositions légales (consignes pour voyages forfaitaires) pour la soumission d'une offre.

4

L'apprenti est capable de gérer son carnet d’apprentissage de manière régulière et structurée et d’y exprimer les thème relatifs à son apprentissage dans un allemand ou français correct.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L’apprenti tient compte des thèmes traités dans son apprentissage et veille à s’exprimer de manière compréhensible et à utiliser des formulations en français ou allemand correct. L’apprenti structure ses notes et vérifie si elles sont complètes et correctes.
Le vocabulaire professionnel est utilisé. L’apprenti complète ses rapports à l’aide de documents annexés.

SOCLES

Le carnet d’apprentissage est tenu de manière soignée, structurée et régulière.
Les points essentiels concernant un thème précis sont retenus.
Les rapports sont rédigés en français ou allemand correct.
Le vocabulaire professionnel est utilisé de manière adaptée.
Les documents annexés sont en relation avec les thèmes traités. L’apprenti rédige trois rapports par semestre.