

Consultation des détails des modules

Conseil et vente de voyages forfaits - FORBV4

Code du module:	FORBV4
Unité capitalisable:	Acquis de connaissances en géographie et en tourisme 1 (TOUR12)
Profession:	Agent de voyages
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Entretien professionnel, Simulation d'entretien, Evaluation continue des compétences, Portfolio, Epreuve écrite

Grille d'évaluation du module en entreprise

1	L'apprenti est capable d'élaborer de manière autonome une offre complète pour un voyage à forfait. Note maximale: 18
INDICATEURS Les différentes sources d'information sont utilisées. Les informations nécessaires sont demandées de manière professionnelle. Une sélection appropriée d'offres est choisie en fonction de la commande. SOCLES Les informations nécessaires sont correctes et complètes. L'offre établie est complète et correspond au profil du client. Les avantages du voyage à forfait sont soulignés.	

2

L'apprenti est capable d'intégrer la base de données clients et le système de réservation de manière professionnelle et fonction de la commande.

Note maximale: 12

INDICATEURS

Les règles internes à l'entreprise concernant l'utilisation de la base de données clients sont connues.
Les informations nécessaires à l'entretien de conseil sont enregistrées et saisies.
Différentes informations sont déterminées à l'aide du système de réservation.
Les règles internes concernant la loi sur la protection des données sont connues et appliquées.

SOCLES

L'utilisation de la base de données clients se fait de manière professionnelle.
Les données nécessaires sont saisies de manière complète et correcte. L'utilisation du système de réservation se fait de manière professionnelle.
Les informations sont complètes et correctes.

3

L'apprenti est capable de discuter, lors d'un entretien client, de tous les éléments pertinents de l'offre et de prendre les mesures appropriées.

Note maximale: 18

INDICATEURS

L'offre établie est examinée afin de vérifier si elle correspond aux souhaits du client et au rapport qualité-prix.
Tous les éléments de l'offre sont discutés avec le client.
Les techniques de vente sont connues et appliquées.
La réaction du client est identifiée et les actions appropriées (option/pré-réservation, réservation, offre alternative) sont entreprises.

SOCLES

L'offre établie est conforme à la demande du client.
Tous les éléments de l'offre sont expliqués de manière professionnelle.
La réaction du client est correctement identifiée. L'action (option/pré-réservation, réservation, offre alternative) est adaptée à la réaction du client.

4

L'apprenti est capable de tenir son carnet d'apprentissage de manière ordonnée, claire et régulière et d'y consigner les traités pendant la formation.

Note maximale: 12

INDICATEURS

L'apprenti prend régulièrement des notes sur les sujets traités pendant la formation.

Les notes sont rédigées sans erreur.

Les difficultés ou les problèmes rencontrés lors du traitement de l'exécution des tâches sont mis en évidence.

SOCLES

Le carnet d'apprentissage est ordonné, clair et complet.

Les documents joints correspondent aux rapports.

Les rapports demandés sont disponibles et sans erreur.