

## CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0  
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)  
[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

**7. ECONOMIE**

**TOURISME**

### **AGENT / AGENTE EN ACCUEIL ET TOURISME**

#### **PROFIL DE FORMATION (CQ6 T)**

	Accord du Conseil Général	Le 29 juin 2000
	Confirmation du Parlement	Le 19 juillet 2001

## **LE METIER**

Les employés en agences de voyages ou en offices du tourisme (syndicats d'initiative, maisons du tourisme) s'expriment dans un langage accessible à tous les types de publics. La maîtrise de l'anglais de base (langue technique et conversation professionnelle courante) est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'une autre langue étrangère (notamment la langue de la majeure partie de la clientèle d'une agence ou d'un office).

Ce type d'emploi postule un sens aigu de la communication (en face à face et au téléphone) et une connaissance précise des caractéristiques des « produits » distribués : destinations proposées par l'agence, attractions de la zone géographique couverte par l'office (patrimoine, manifestations, services publics, etc.). En conséquence, la capacité à chercher l'information, à la synthétiser et à la présenter est jugée essentielle. Par ailleurs, l'agent/agente en accueil et tourisme est aussi - et surtout - un vendeur/une vendeuse de loisirs, chargé(e) de l'accueil de la clientèle.

Les évolutions technologiques ont une influence importante sur les méthodes de travail, notamment en matière de réservations. Il est donc indispensable que l'agent/l'agente maîtrise les outils informatiques les plus courants dans la profession.

## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats, qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein de la Commission consultative, nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au C.Q.6 de l'enseignement secondaire technique.

G.Wauthier,

Président de la Commission  
Economie

Joëlle Piedboeuf et Michel Arnold,

chargés de mission

Ont collaboré à l'élaboration de ces profils :

- des représentants

- de l'Office de promotion du tourisme Wallonie-Bruxelles,
- du secteur Emploi-Formation de l'Union wallonne des Entreprises (UWE),
- de la Fédération belge des exploitants d'autobus et d'autocars (FBAA),
- de l'Union professionnelle des agences de voyages (UPAV),
- des Fédérations provinciales de tourisme,
- des syndicats d'initiative locaux,
- des responsables et des membres du personnel d'agences de voyages ;

- des représentants

- des organisations syndicales interprofessionnelles et professionnelle,
- de l'Inspection de l'Enseignement de la Communauté française,
- de l'Enseignement secondaire des trois réseaux,
- de l'Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi (FOREM),
- de l'Institut Bruxellois Francophone pour la Formation professionnelle (IBFFP),
- de l'Institut de Formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises (IFPME).

## TABLE DES MATIERES

Le métier		Page 2
Remerciements		Page 3
Table des matières		Page 4
Fonction 01	Accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel	Page 6
Fonction 02	Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client	Page 10
Fonction 03	Réaliser la vente	Page 16
Fonction 04	Gérer la vente et le suivi	Page 19
Fonction 05	S'intégrer dans la culture du métier	Page 22
Fonction 06	S'intégrer dans la vie professionnelle	Page 25

**Le développement des compétences inventoriées dans ce document implique la maîtrise de concepts de base en économie, en droit, en gestion, en géographie et géographie touristique, en histoire et histoire de l'art. Conformément à la méthodologie de la C.C.P.Q., ces notions seront fixées dans leur contenu et leur extension par les concepteurs de programmes.**

**Fonction 01: Accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU OU DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1 Saluer le client (au téléphone, en face à face), présenter l'agence de voyages ou l'office du tourisme, se présenter.	1.1.1 Repérer les comportements créant un climat commercial favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langue, élocution, communication non verbale, formules de salutation, etc.	CM	<p>Dans des situations professionnelles réelles ou simulées ( jeux de rôles, vidéos, etc.) et à partir d'une grille d'observation, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• relève des comportements significatifs de l'agent(e) en tourisme,</li> <li>• porte un jugement critique sur ces comportements,</li> <li>• définit un protocole d'accueil adéquat.</li> </ul>
	1.1.2 Etablir une relation de communication dans des situations <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de réception d'un appel téléphonique,</li> <li>▪ d'entretien en face à face.</li> </ul>	CM	<p>A partir de situations professionnelles simulées (par exemple : jeux de rôles, messages enregistrés), l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ présente l'agence ou l'office ;</li> <li>▪ identifie son interlocuteur ;</li> <li>▪ utilise les formules de politesse courantes dans les entretiens téléphoniques ;</li> <li>▪ identifie l'objet de l'appel;</li> <li>▪ pose des questions pertinentes, reformule les réponses ;</li> <li>▪ informe, conseille l'interlocuteur ou transmet la communication à une personne ressource ;</li> <li>▪ consigne les renseignements principaux en utilisant</li> </ul>

			<p>une technique de prise rapide de notes ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ adapte son niveau de langage à la situation ;</li> <li>▪ filtre les appels, oriente les correspondants, met en attente, invite à prendre rendez-vous, prend congé du correspondant, etc.</li> </ul> <p>Les exercices de simulation mettront l'accent sur l'expression orale (intonation, articulation, débit) et sur les attitudes non verbales.</p>
	1.1.3	Etablir une relation de communication dans une situation d'émission d'un appel téléphonique.	<p>CM</p> <p>A partir de situations professionnelles simulées, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ se présente, présente l'agence ou l'office ;</li> <li>▪ formule une demande précise et succincte ;</li> <li>▪ fournit les informations complémentaires utiles pour traiter la demande ;</li> <li>▪ laisse éventuellement un message sur un répondeur .</li> </ul>
	1.1.4	<i>Adapter sa présentation au style de l'agence et à sa clientèle.</i>	<p>CEP</p>
1.2 Utiliser les outils bureautiques courants.	1.2.1	<p>Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifier l'ordre et le mode de classement,</li> <li>▪ interpréter les abréviations, pictogrammes et autres procédés infographiques,</li> <li>▪ trouver rapidement l'information demandée.</li> </ul>	<p>CM</p> <p>A partir de situations simulées et de consignes, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie le mode de classement des documents (alphabétique, numérique, alphanumérique, etc.) ;</li> <li>▪ réunit les informations pertinentes dans un temps alloué.</li> </ul>
	1.2.2	<i>Utiliser les appareils de téléphonie, le fax, le photocopieur, le dictaphone, l'agenda électronique et autres outils bureautiques.</i>	<p>CEP</p>
	1.2.3	<i>Tenir à jour des utilitaires personnels : agendas, mémos, tarifs, annuaires (téléphone, fax, E-Mail, ...)</i>	<p>CEP</p>
	1.2.4	Transmettre et recevoir de l'information par messagerie, par courrier électronique, par fax-modem.	<p>CM</p> <p>L'apprenant(e) applique correctement les procédures d'envoi et de réception du courrier.</p>

	1.2.5	Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte.	CM	L'apprenant(e) produit divers types de documents professionnels dans le respect : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de la pertinence du contenu,</li> <li>▪ des règles syntaxiques et orthographiques,</li> <li>▪ de la ponctuation,</li> <li>▪ des normes d'édition,</li> <li>▪ des consignes quant au contenu.</li> </ul>
1.3 Prendre des notes, rédiger des documents professionnels, des lettres.	1.3.1	Synthétiser une communication orale (conversation téléphonique, entretien, relevés de conclusions, etc.) sous forme de mémo ou d'un bref rapport oral.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie l'(les) idée(s) essentielle(s) d'un entretien ;</li> <li>▪ en fait un rapport succinct ;</li> <li>▪ contrôle la justesse de son message par rapport au contenu de l'entretien.</li> </ul>
	1.3.2	Compléter des lettres-types et des formulaires adaptés à des situations professionnelles courantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sélectionner les lettres-types (ou paragraphes-types) adaptées à la situation ;</li> <li>▪ les modifier en fonction des directives reçues, compléter les rubriques (références, etc.),</li> <li>▪ mentionner les annexes éventuelles,</li> <li>▪ composer l'objet,</li> <li>▪ appliquer les normes de disposition.</li> </ul>	CM	L'apprenant(e) produit divers types de documents professionnels dans le respect <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des consignes relatives à leur contenu,</li> <li>▪ des règles syntaxiques et orthographiques,</li> <li>▪ de la ponctuation,</li> <li>▪ des conventions relatives aux coupures des mots, à l'emploi des majuscules, chiffres, symboles, etc.</li> <li>▪ des normes d'édition.</li> </ul>
	1.3.3	<i>Rédiger des lettres courantes à partir de consignes écrites (brouillon annoté) ou orales (notes prises sous la dictée).</i>	CEF	
1.4 Communiquer en langues étrangères.	1.4.1	Tenir une conversation en langues étrangères dans des situations professionnelles courantes.	CM	A partir de situations professionnelles simulées, l'apprenant(e) s'exprime de manière intelligible dans des situations telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ se présenter, présenter l'agence (le service) ou l'office ;</li> <li>▪ utiliser les formules d'accueil (en face à face, au téléphone) ;</li> <li>▪ demander à un interlocuteur de se présenter ;</li> <li>▪ présenter une tierce personne (nom et fonction au sein de l'agence, de l'office) ;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ donner un renseignement simple concernant une destination, un prix, un site touristique, etc. ;</li> <li>▪ situer des lieux et institutions (institutions publiques, banques, hôtels de ville, services de police, services postiers, gares, restaurants, infrastructures sportives, etc.) ;</li> <li>▪ rendre compte d'un contact, d'une réservation, avec référence éventuelle à un support écrit (catalogue, listing, promotion en cours, etc.) ;</li> <li>▪ utiliser le lexique technique courant des secteurs des loisirs, transports, hôtellerie, etc. ;</li> <li>▪ fixer, demander, postposer, annuler un rendez-vous, une commande ;</li> <li>▪ demander les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document ;</li> <li>▪ demander des renseignements complémentaires à propos d'un document (offre de prix, commande, promotion, etc.) ;</li> <li>▪ lire et commenter le descriptif d'un voyage et ses options ;</li> <li>▪ etc.</li> </ul>
1.4.2	Compléter des formulaires courants rédigés en langues étrangères (réservation, garantie, assurance, commande, etc.)	CM	L'information transmise est précise et complète. L'apprenant(e) présente des documents correctement complétés selon les consignes.
1.4.3	<i>Rédiger des messages courants en langues étrangères :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>par adaptation de lettres-types,</i></li> <li>▪ <i>par sélection de paragraphes-types.</i></li> </ul>	CEF	
1.4.4	Lire et interpréter des documents courants rédigés en langues étrangères.	CM	L'apprenant(e) interprète correctement les informations contenues dans une réservation, une commande, une facture, des formulaires administratifs, des catalogues, une demande de renseignements et de documentation, etc.
1.4.5	Transmettre à un tiers le contenu d'un message reçu en langues étrangères :	CM	L'information transmise est précise, complète, conforme au message.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sous forme de mémo,</li> <li>▪ oralement.</li> </ul>		
	1.4.6 <i>Tenir une conversation courante en langues étrangères.</i>	CEF	
1.5 S'adapter au type de clientèle de l'agence ou de l'office, s'adapter à tous les clients.	1.5.1 Etablir un lien entre les caractéristiques (démographiques, socioculturelles, économiques, psychologiques) des différents groupes de clients et leur comportement en matière de loisirs et de tourisme.	CM	<p>A partir d'études de cas, de mises en situation et à l'aide d'une documentation professionnelle, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ décrit les paramètres généralement pris en compte dans les typologies de clientèles : démographiques (âge, sexe, taille des ménages, origine ethnique, répartition rurale et urbaine, etc.), socioculturels (formation, classe sociale, rôle et statut social, particularités culturelles, etc.), économiques (pouvoir d'achat, niveau de vie, etc.), psychologiques (motivations, attitudes, réceptivité aux effets de mode et à la publicité, etc.) ;</li> <li>▪ distingue des segments de clientèles à partir de ces caractéristiques générales;</li> <li>▪ établit des corrélations pertinentes entre ces différents groupes et leurs comportements habituels en matière de voyages et de loisirs.</li> </ul>
	1.5.2 <i>Adopter les attitudes, les comportements et les niveaux de langage adéquats pour répondre à des demandes de renseignements.</i>	CEP	
1.6 S'adapter à la politique commerciale de l'agence ou de l'office, à son fonctionnement, à son type d'agrément.	1.6.1 <i>Appliquer les modalités de fonctionnement de l'agence de voyages ou de l'office du tourisme.</i>	CEP	
	1.6.2 <i>Identifier les contrats particuliers passés entre l'agence ou l'office et des prestataires de services touristiques (hôtels, transport, attractions, etc.)</i>	CEP	

**Fonction 02: Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU OU DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. S'informer des souhaits du client (type de voyage ou d'activité, époque, durée, destination, budget, etc.)	2.1.1 Mettre en œuvre des techniques de communication incitative, de questionnement et de reformulation de réponse afin de cerner le(s) besoin(s) et souhait(s) du client, ses préférences, ses critères de choix.	CM	Dans des situations de simulation (p.e. jeux de rôles), l'apprenant(e): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ crée un climat favorable (empathie, écoute active);</li> <li>▪ repère les besoins et souhaits du client;</li> <li>▪ applique différents types de questions commerciales (questions ouvertes, fermées, orientées, de précision, etc.);</li> <li>▪ reformule correctement les réponses;</li> <li>▪ identifie les facteurs qui influencent la communication et les attitudes verbales et non verbales qui la favorisent.</li> </ul> La communication est précise, dynamique et claire.
	2.1.2 Identifier les « produits » touristiques susceptibles de répondre aux besoins et souhaits du client.	CM	Sur la base d'une documentation professionnelle (catalogues, fiches signalétiques, etc.) et à travers des études de cas, l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie les spécifications d'un produit touristique répondant aux besoins exprimés par un client ;</li> <li>▪ en fait une présentation orale succincte.</li> </ul>
	2.1.3 <i>Choisir une approche de vente adaptée : approche client, approche produit ou service.</i>	CEP	
2.2 Chercher une information spécifique dans les meilleurs délais.	2.2.1 Utiliser les références courantes des différents T.O. (répertoires, catalogues, listings, tarifs, etc.) et les produits spécifiques de l'agence ou de l'office : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifier le mode de classement des informations,</li> <li>▪ interpréter les abréviations et</li> </ul>	CM	A partir d'une documentation professionnelle, l'apprenant(e) réunit dans un temps alloué les informations demandées.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pictogrammes,</li> <li>▪ trouver rapidement une information.</li> </ul>		
	<p>2.2.2 Repérer et utiliser les sources d'information adéquates pour répondre à une demande ou à un besoin précis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ en utilisant la documentation disponible dans l'agence ou dans l'office ;</li> <li>▪ en s'adressant à l'interlocuteur adéquat (hôtel, T.O., administration, banque, etc.) ;</li> <li>▪ en utilisant des outils spécifiques (bases de données, CD-Rom, fichiers informatisés ou non, etc.) ;</li> <li>▪ en appliquant les méthodes de navigation sur Internet.</li> </ul>	CM	<p>Une situation-problème étant posée, l'apprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie rapidement les sources adéquates ;</li> <li>▪ sélectionne les informations utiles au traitement du problème,</li> <li>▪ utilise un moteur de recherche adéquat ou un annuaire ;</li> <li>▪ utilise les liens hypertextes, (... ) pour trouver les informations qui lui sont demandées, saisir et modifier les fichiers conformément aux instructions.</li> </ul>
	<p>2.2.3 Consulter une base de données à orientation touristique (par exemple, Amadeus, Galileo, BTN, etc.).</p>	CM	<p>L'apprenant(e) trouve rapidement les informations demandées.</p>
<p>2.3 Donner des informations générales relatives au climat, à l'ambiance, aux aspects artistiques, culturels, sportifs du voyage.</p>	<p>2.3.1 Identifier les grands gisements du tourisme international, national, régional et local :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ localisation,</li> <li>▪ intérêt (historique, naturel, artistique, etc.),</li> <li>▪ développements en cours,</li> <li>▪ infrastructures disponibles,</li> <li>▪ attractions en option,</li> <li>▪ éléments de cosmographie (décalage horaire, météorologie, climatologie, saisons, etc.),</li> <li>▪ relief (montagnes, côtes, etc.),</li> <li>▪ prix forfaitaires,</li> <li>▪ etc.</li> </ul>	CM	<p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e) fait une présentation succincte (orale, écrite) de quelques sites touristiques internationaux, nationaux et régionaux.</p>
	<p>2.3.2 Identifier des attractions touristiques (un site, un monument, une œuvre d'art, ...) dans leurs diverses perspectives : historique, artistique, économique, sociale, culturelle, etc :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les situer géographiquement et</li> </ul>	CM	<p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e) réalise une monographie succincte sur une attraction touristique (internationale, nationale) en</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la situant géographiquement et</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ chronologiquement,</li> <li>▪ identifier le courant artistique dans lequel elles s'inscrivent,</li> <li>▪ identifier leur sujet et leur domaine (mythologique, historique, religieux, profane, etc.),</li> <li>▪ appliquer une grille d'analyse.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ chronologiquement ;</li> <li>▪ caractérisant ses spécificités et son intérêt (historique, artistique, culturel, etc.),</li> <li>▪ identifiant son domaine et son sujet,</li> <li>▪ en épinglant l'un ou l'autre détail caractéristique,</li> <li>▪ en spécifiant les prix, heures d'ouverture, etc.</li> </ul> <p>L'apprenant(e) présente oralement son travail avec l'aide de supports visuels.</p>
	2.3.3 Repérer dans des catalogues, ouvrages de références et autres sources des informations générales spécifiques à la destination choisie par le client.	CM	Cfr 2.3.1.
	2.3.4 <i>Tenir à jour des informations pratiques à partir</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>du feed back de la clientèle,</i></li> <li>▪ <i>des voyages d'étude,</i></li> <li>▪ <i>des présentations de nouveaux produits par les T.O.,</i></li> <li>▪ <i>des publications professionnelles,</i></li> <li>▪ <i>etc.</i></li> </ul>	CEP	
2.4 Donner des informations relatives aux activités coordonnées par l'office du tourisme (informations locales et régionales), par les maisons du tourisme.	2.4.1 <i>Tenir à jour et communiquer des informations relatives aux attractions et manifestations locales et régionales : prix, calendrier, type de manifestation, etc.</i>	CEP	
	2.4.2 Inventorier l'offre touristique régionale et locale, les sites historiques et naturels, les lieux culturels (musées, cinémas, théâtres, etc.) et les présenter de manière structurée.	CM	<p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e) réalise une monographie succincte sur une attraction touristique régionale ou locale en</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la situant géographiquement et chronologiquement ;</li> <li>▪ caractérisant ses spécificités et son intérêt (historique, artistique, culturel, etc.),</li> <li>▪ identifiant son domaine et son sujet,</li> <li>▪ en épinglant l'in ou l'autre détail caractéristique,</li> <li>▪ en spécifiant les prix, heures d'ouverture, etc.</li> </ul>

			L'apprenant(e) présente oralement son travail avec l'aide de supports visuels.
	2.4.3	Sélectionner, dans un fichier informatisé ou dans un catalogue, les hôtels, restaurants, gîtes, etc. d'une zone touristique limitée, les classer selon divers critères ( prix, situation, standing, etc.) et les présenter de manière structurée au client.	CM L'apprenant(e) ▪ trouve les informations demandées, ▪ en fait une présentation succincte en spécifiant les critères retenus.
	2.4.4	Repérer les coordonnées des institutions locales et régionales (administratives, économiques, culturelles), des établissements d'enseignement, des hôpitaux, des lieux de culte, des horaires, etc. et les présenter de manière structurée.	CM L'apprenant(e) trouve les informations demandées.
	2.4.5	<i>Se tenir au courant des mises à jour relatives à l'évolution de l'offre touristique locale et régionale.</i>	CEP
	2.4.6	<i>Se tenir au courant des publications les plus significatives sur la région couverte par l'office du tourisme.</i>	CEP
2.5	Donner des informations plus spécifiques sur les « produits ».	2.5.1 Recueillir des informations relatives ▪ aux usages financiers des pays de destination et de transit (cartes de crédit acceptées, devises, réglementations monétaires, etc.) ; ▪ aux documents administratifs exigés dans les pays de transit et de destination ; ▪ aux exigences médicales spécifiques (vaccins, trousse pharmaceutique conseillée, etc.) ; ▪ aux réglementations particulières (importation de marchandises, animaux de compagnie, etc) ; ▪ etc.	CM L'apprenant(e) présente les données ci-contre de manière structurée pour une série de destinations couvrant l'ensemble des continents.

	2.5.2	<i>Repérer les coordonnées des institutions spécialisées susceptibles d'établir des documents légaux.</i>	CEP	
	2.5.3	<i>Repérer, dans la littérature professionnelle et dans la presse, les risques propres à certains types de voyages ou à certaines destinations (risques administratifs, risques quant à la qualité des services, risques sanitaires, situation politique locale, etc.)</i>	CEP	
	2.5.4	<i>Expliquer ces informations spécifiques au client.</i>	CEP	
	2.5.5	<i>Fournir des informations plus précises en réponse à des situations particulières (administrations, centres médicaux, institutions financières, etc.)</i>	CEP	
2.6 Donner des informations relatives au prix.	2.6.1	Différencier les types de prix et leur impact commercial : prix coûtant, prix de vente, prix d'appel, prix promotionnel, prix psychologique, etc.	CM	<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ définit correctement les différents concepts relatifs au prix ;</li> <li>▪ identifie les éléments pris en compte dans la fixation des prix : éléments internes (coût réel, marketing, transports, hébergement, etc.) et éléments externes (marché, concurrence, variations saisonnières, etc.).</li> </ul> <p>Il(elle) explique aux clients les avantages et inconvénients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des prix pleins et des prix réduits,</li> <li>▪ des prix soldés,</li> <li>▪ des produits de haut et bas de gamme.</li> </ul>
	2.6.2	S'informer des prix, à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisées (tarifs des transports, tarifs des T.O., etc)	CM	L'apprenant(e) trouve les informations demandées dans un temps alloué.

	<p>2.6.3 Identifier, calculer et expliquer, à partir de tarifs, de spécifications d'un voyage et des conditions générales de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le prix net à payer, y compris en devises ;</li> <li>▪ les suppléments et réductions (taxes, déplacements et/ou services en option, ristournes éventuelles, gratuité pour enfants, etc.).</li> </ul>	CM	A partir de documents professionnels courants, l'apprenant(e) effectue correctement les diverses opérations ci-contre.
	<p>2.6.4 Expliquer en termes courants des principes généraux de vente (cadre juridique d'une vente, assurances,...).</p>	CM	<p>Sur la base d'une brochure de T.O. et d'un bon de commande, l'apprenant(e) identifie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la portée et les limites des principales conditions de vente,</li> <li>▪ les droits et devoirs des contractants.</li> </ul>
	<p>2.6.5 Expliquer aux touristes les possibilités de formules combinées pour l'accès aux diverses attractions locales et régionales.</p>	CM	<p>Les avantages et les limites des différentes formules sont clairement mises en évidence. Les explications sont claires et précises.</p>

**Fonction 03: Réaliser la vente**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU OU DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1 Vendre un voyage « à forfait ».	3.1.1 Apparier la demande du client (besoins, souhaits, desiderata) à l'offre de l'agence (caractéristiques principales des « produits » proposés par l'agence) en fonction : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de la destination,</li> <li>▪ de la période,</li> <li>▪ de la gamme de prix,</li> <li>▪ du budget disponible,</li> <li>▪ du moyen de transport,</li> <li>▪ du type d'hébergement et de la situation géographique,</li> <li>▪ des contraintes particulières (date du départ, durée du voyage, date du retour, escales obligées),</li> <li>▪ des centres d'intérêt,</li> <li>▪ du type de tourisme,</li> <li>▪ etc.</li> </ul>	CM	L'apprenant(e) identifie les offres existant sur le marché en fonction des indications fournies par le client.
	3.1.2 <i>Reconnaître et identifier les caractéristiques principales:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>des lieux de villégiature saisonniers habituels de la clientèle,</i></li> <li>▪ <i>des habitudes de voyage des clients réguliers,</i></li> <li>▪ <i>des comportements habituels des vacanciers.</i></li> </ul>	CEP	
	3.1.3 Calculer les prix des diverses solutions retenues.	CM	Les calculs sont exacts.

	3.1.4	<i>Expliquer au client les spécificités des solutions proposées.</i>	CEP		
	3.1.5	<i>Vérifier, auprès des T.O. ou dans les dossiers de l'agence, la faisabilité de la solution retenue par le client (dates, heures, places disponibles, possibilités de logement, etc.)</i>	CEP		
	3.1.6	<i>Effectuer des réservations</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>par téléphone,</i></li> <li>▪ <i>par courrier,</i></li> <li>▪ <i>par informatique.</i></li> </ul>	CEP		
	3.1.7	Compléter les bons de commande et les documents de réservation, manuellement ou au moyen d'un logiciel spécifique.	CM	L'apprenant(e) complète correctement un échantillonnage de documents.	
	3.1.8	Visualiser sur la carte des itinéraires, des circuits touristiques.	CM	A partir de cartes, plans et avec l'aide éventuelle de données disponibles sur internet, l'apprenant(e) explique un itinéraire de voyage (vol d'avion, trajet motorisé, etc.) ou de découverte régionale et locale (orientation dans une ville, sentiers touristiques, etc.).	
	3.1.9	<i>Assurer la promotion des produits de l'office ou de l'agence de tourisme : vente de spectacles, de combinés touristiques, de forfaits d'un jour, etc.</i>	CEP		
3.2	Vendre un voyage « sur mesure ».	3.2.3	<i>Analyser la demande du client (besoins, souhaits, desiderata) .</i>	CEP	
		3.2.4	<i>Proposer au client diverses solutions tenant compte des contraintes et calculer leur prix.</i>	CEF CEP	
		3.2.5	<i>Identifier, dans la documentation professionnelle, les différents :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>types d'hébergement,</i></li> <li>▪ <i>chaînes et catégories d'hôtels,</i></li> <li>▪ <i>modes de transport,</i></li> <li>▪ <i>modalités de locations diverses,</i></li> </ul>	CEP CEF	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ etc.</li> </ul>		
	3.2.6 <i>S'informer, avec l'aide éventuelle d'une banque de données informatisées, des prix pratiqués par les sociétés de transports, les sociétés de location, etc.</i>	CEP/ CEF	
	3.2.7 <i>Calculer les prix.</i>	CEP CEF	
	3.2.8 <i>Vérifier la faisabilité de la solution retenue par le client (dates, heures, places disponibles, possibilités de logement, etc.).</i>	CEP	
	3.2.9 <i>Effectuer des réservations</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>par téléphone,</i></li> <li>▪ <i>par courrier,</i></li> <li>▪ <i>par informatique.</i></li> </ul>	CEP	
	3.2.10 <i>Compléter les bons de commande et les documents de réservation, manuellement ou à l'aide d'un logiciel spécifique (hôtellerie, vouchers, confirmations, locations, MCO, etc).</i>	CEP CEF	
	3.2.11 <i>Etablir des itinéraires, des circuits touristiques.</i>	CEP	
3.3 Emettre la billetterie.	3.3.1 <i>Vérifier la faisabilité de la solution retenue par le client (dates, heures, places disponibles, possibilités de logement, etc.).</i>	CEP	
	3.3.2 <i>Effectuer des réservations</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>par téléphone,</i></li> <li>▪ <i>par courrier,</i></li> <li>▪ <i>par informatique.</i></li> </ul>	CEP	
	3.3.3 Compléter les documents de billetterie.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie les différents types de billets de transports ;</li> <li>▪ établit des billets de réservation simples, utilisant des codes courants.</li> </ul>

	3.3.3 <i>Calculer les prix en fonction des tarifs en vigueur.</i>	CEP	
--	---	-----	--

**Fonction 04: Gérer la vente et le suivi**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU OU DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1 Classer les documents (entrants et sortants) relatifs aux différents dossiers clients.	4.1.1 Identifier les documents commerciaux courants des agences de voyages et leurs règles d'établissement (conditions d'application, portée, délais, garanties, etc.)	CM	
	4.1.2 <i>Trier le courrier.</i>	CEP	
	4.1.3 <i>Appliquer le mode de classement des documents en usage dans l'agence.</i>	CEP	
4.2 Gérer les réservations, les confirmations.	4.2.1 <i>Appliquer les procédures de vérification</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>des demandes de réservation,</i></li> <li>▪ <i>des confirmations de réservation,</i></li> <li>▪ <i>de conformité des confirmations,</i></li> <li>▪ <i>de conformité des factures des prestataires de services.</i></li> </ul>	CEP	
	4.2.2 <i>Vérifier les factures des prestataires de services (hôtellerie, transport, locations diverses, options facultatives, etc.)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>conformité par rapport à la commande,</i></li> <li>▪ <i>calcul des coûts, y compris en devises.</i></li> </ul>	CEP	
	4.2.3 <i>Etablir une demande de rectification si nécessaire</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>par lettre-type,</i></li> <li>▪ <i>par téléphone,</i></li> <li>▪ <i>par courrier électronique.</i></li> </ul>	CEP	

4.3 Emettre ou obtenir la billetterie, les vouchers et autres documents de voyage.	4.3.1 <i>Reconnaître et rassembler les différents documents constitutifs du dossier client.</i>	CEP	
	4.3.2. <i>Appliquer les procédures d'émission.</i>	CEP	
4.4 Etablir les documents de voyage.	4.4.1 Compléter les documents relatifs aux opérations de vente.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ reconnaît la structure des documents,</li> <li>▪ respecte leurs règles d'établissement (mentions obligatoires et facultatives).</li> </ul>
	4.4.2 <i>Utiliser les commandes de base d'un logiciel de facturation.</i>	CEP	
	4.4.3 <i>Vérifier l'adéquation entre le bon de commande du client et la facture émise.</i>	CEP	
4.5 Encaisser les paiements.	4.5.1 Identifier les différentes formes de paiement (comptant, par chèque, par carte de crédit, par carte bancaire) et appliquer les vérifications qu'elles requièrent.	CM	
	4.5.2 <i>Appliquer les règles de l'agence en matière de sécurité et de manipulation des fonds.</i>	CEP	
4.6 Gérer des situations particulières (défections, annulations, réclamations, etc.).	4.6.1 <i>Identifier l'origine de la situation particulière (défection du T.O ou du client, cause).</i>	CEP	
	4.6.2 <i>Interpréter les clauses d'une assurance en annulation.</i>	CEP	
	4.6.3 <i>Informers les parties (T.O., client, compagnie d'assurance).</i>	CEP	
	4.6.4 <i>Compléter des lettres-types spécifiques aux situations particulières.</i>	CEP	
4.7 Classer les duplicatas des documents constitutifs des	4.7.1 <i>Repérer les différents modes de classement (manuels et informatisés).</i>	CEP	

dossiers clients.			
	4.7.2	<i>Appliquer le classement en usage dans l'agence.</i>	CEP
4.8 Gérer des demandes diverses (full service).	4.8.1	<i>Compléter des formulaires de demande de passeport ou de visa.</i>	CEP
4.9 Assister un client en cas de difficulté.	4.9.1	<i>Appliquer les procédures d'urgence:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>alerter le T.O.,</i></li> <li>▪ <i>fournir les coordonnées d'un contact sur place,</i></li> <li>▪ <i>alerter une compagnie d'assurance.</i></li> </ul>	CEP
	4.9.2	<i>Enregistrer les desiderata d'un client mécontent et évaluer leur pertinence.</i>	CEP
	4.9.3	<i>Argumenter une réclamation à l'adresse d'un T.O. ou d'un autre prestataire de services.</i>	CEP
	4.9.4	<i>Informé le client du suivi de sa réclamation.</i>	CEP
	4.9.5	<i>Informé la direction de l'agence en cas de litige.</i>	CEP

**Fonction 05.- S'intégrer dans la culture du métier**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU OU DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1 Cadrer l'industrie touristique.	5.1.1 Situer l'industrie touristique dans l'ensemble des activités économiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifier les sources documentaires ;</li> <li>▪ interpréter les données, quels que soient les supports et la nature des informations (presse spécialisée, banques de données, fichiers divers, tableaux, statistiques, etc.)</li> </ul>	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ définit correctement la notion de marché ;</li> <li>▪ identifie dans les études quantitatives les différentes formes de marchés ;</li> <li>▪ interprète correctement les études disponibles (tendances, variations saisonnières, effets de mode, etc.).</li> </ul>
	5.1.2 Identifier l'organisation administrative du tourisme en Belgique (aux différents niveaux institutionnels) : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sites,</li> <li>▪ institutions représentatives,</li> <li>▪ types d'agences, intermédiaires,</li> <li>▪ etc.</li> </ul>	CM	
	5.1.3 Caractériser <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les différentes formes de tourisme,</li> <li>▪ l'historique du tourisme,</li> <li>▪ les types d'hébergement,</li> <li>▪ les évolutions de la demande et de l'offre.</li> </ul>	CM	
5.2 Gérer le suivi de plusieurs dossiers.	5.2.1 <i>Planifier le traitement des dossiers en fonction des contraintes de temps, des priorités, des engagements de l'agence (de l'office), des consignes à respecter, des relations de l'agence (l'office) avec les prestataires de services, etc.</i>	CEP	

5.3 Participer à des foires, des expositions.	5.3.1 <i>Participer à l'organisation d'une activité ponctuelle (réunion, colloque, conférence, opération commerciale ou de relations publiques, exposition, foire, etc.) :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>lister les tâches à réaliser et le matériel à préparer,</i></li> <li>▪ <i>envoyer les invitations,</i></li> <li>▪ <i>assurer la logistique de la manifestation,</i></li> <li>▪ <i>préparer les équipements et les différents supports de visualisation des informations (tableaux, horaires, graphiques, transparents, catalogues, vidéos, etc.) selon les instructions reçues.</i></li> </ul>	CEP	
5.4 Etablir des programmes d'activités pour des groupes qui en font la demande (package).	5.4.1 Lire des plans, des cartes.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ localise des sites particuliers et des destinations touristique sur un plan (ville, région) et sur une carte ;</li> </ul>
	5.4.2 Repérer des itinéraires, des circuits touristiques locaux.	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ visualise des itinéraires de promenades ;</li> <li>▪ propose diverses options en matière d'hébergement , de transport, de loisirs ;</li> <li>▪ calcule les prix.</li> </ul>
	5.4.3 Interpréter les plans des transports en commun (métro, bus, trams, trains, etc.)	CM	L'apprenant(e) repère correctement l'itinéraire permettant d'atteindre une destination donnée.

**Fonction 06.- S'intégrer dans la vie professionnelle**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU OU DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
6.1 Cadrer l'emploi d'agent touristique sur le marché du travail.	6.1.1 <i>S'informer des caractéristiques du marché du travail dans le domaine de la vente : types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunérations, possibilités d'avancement</i>	CEP/ CEF	
	6.1.2 <i>S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.</i>	CEP/ CEF	
	6.1.3 <i>Situer son travail dans l'ensemble de l'activité économique.</i>	CEP/ CEF	
6.2 Développer des attitudes professionnelles.	6.2.1 <i>S'affirmer avec courtoisie:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>faire répéter,</i></li> <li>▪ <i>prendre la parole en public,</i></li> <li>▪ <i>exprimer son avis.</i></li> </ul>	CEP	
	6.2.2 <i>S'imposer de la rigueur dans le travail :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>planifier ses activités,</i></li> <li>▪ <i>accroître sa capacité d'apprendre,</i></li> <li>▪ <i>auto-évaluer son travail,</i></li> <li>▪ <i>être vigilant, ponctuel,</i></li> <li>▪ <i>être réceptif aux évolutions du métier,</i></li> <li>▪ <i>développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation.</i></li> </ul>	CEP	
	6.2.3 <i>Faire preuve de diplomatie, d'empathie :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>garder son calme,</i></li> <li>▪ <i>saisir la logique et les émotions d'un interlocuteur,</i></li> <li>▪ <i>faire preuve de courtoisie.</i></li> </ul>	CEP	

	6.2.4	<i>Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités comme travailleur.</i>	CEP/ CEF	
6.3 Développer des attitudes déontologiques.	6.3.1	<i>Respecter les normes déontologiques courantes :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ confidentialité des données,</li> <li>▪ conventions de politesse dans les relations interpersonnelles,</li> <li>▪ recherche constante de la satisfaction du client,</li> <li>▪ loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise),</li> <li>▪ honnêteté.</li> </ul>	CEP/ CEF	
	6.3.2	<i>Participer à la valorisation de l'entreprise :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ percevoir l'esprit et la culture d'entreprise,</li> <li>▪ s'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion de la qualité totale.</li> </ul>	CEP	
6.4 Développer des attitudes relationnelles.	6.4.1	<i>Délimiter son travail au sein d'une équipe.</i>	CEP	
	6.4.2	<i>S'insérer dans un travail d'équipe.</i>	CEP	
	6.4.3	<i>Reconnaître les limites de sa compétence, de ses droits, de ses responsabilités.</i>	CEP/ CEF	
	6.4.4	<i>Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.</i>	CEP	