

Bac

100% en ligne

Alternance



**Durée estimée\*:**  
504h 15 mois



**Lieu :**  
100% en ligne



**Démarrage :**  
A tout moment de l'année



**Certification :**  
Titre  
Professionnel  
Niveau 4 (Bac)

En partenariat académique avec **ESGTOURISME**

Lancez votre carrière dans le tourisme grâce à l'alternance !

Ce pré-graduate en alternance vous forme aux missions incontournables du métier d'agent de voyages, tout en vous permettant d'apprendre directement au contact des clients et des prestataires. Vous découvrirez comment conseiller les voyageurs, construire des offres sur-mesure, gérer les réservations, et utiliser les outils professionnels du secteur. Une première étape concrète pour acquérir de l'expérience, développer vos compétences relationnelles et évoluer dans un environnement dynamique et passionnant.

**Vous serez capable de :**

- Réserver des prestations touristiques
- Vendre des prestations touristiques
- Concevoir et promouvoir un forfait touristique

**Vous obtiendrez à l'issue de la formation :** ?



**Titre professionnel**



Titre Professionnel "Conseiller vendeur en voyages" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro 37295 par décision de France Compétences du 03/01/2023



**Diplôme studi & ESGTOURISME** ?

Diplôme Conseiller en voyages délivré par Studi en partenariat avec ESG Tourisme

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

**Inclus dans votre formation :**

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(1)</sup> en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

<sup>(1)</sup> Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce délai peut varier selon la typologie de financement.

\*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

\*\* Voir les CGV Studi

# Programme détaillé

## Connaître le secteur du tourisme : les fondamentaux

---

### L'essor du tourisme en France et dans le monde

- La genèse du tourisme
- De la fin du XVIIIème siècle au début du XXème siècle
- Des années 60 à nos jours
- Le tourisme dans le monde avant et après la Covid

### Les acteurs du tourisme

- Le métier d'agent de voyages
- Les acteurs du marché touristique
- Les acteurs du secteur social et associatif
- Les acteurs du tourisme responsable et solidaire

### Les différents types de tourisme

- Tourisme sur les littoraux, partie 1
- Tourisme sur les littoraux, partie 2
- Tourisme en ville
- Tourisme rural
- Tourisme de montagne
- Tourisme sur l'eau et sur les rails
- Tourisme culturel et patrimonial, partie 1
- Tourisme culturel et patrimonial, partie 2
- Tourisme de santé, bien-être et détente
- Tourisme de divertissement
- Tourisme responsable et durable

### Santé, sécurité et responsabilité dans le secteur du tourisme

- Les enjeux de la santé et sécurité au travail
- La RSE appliquée au tourisme
- Le rappel des règles dans l'entreprise
- La lutte contre la discrimination
- L'organisation de son poste de travail et la gestion de son temps

### Savoir-être : cultiver ses soft-skills pour réussir dans le tourisme

- L'écoute active
- La communication interpersonnelle
- La gestion des conflits
- Le travail en équipe

## Réserver des prestations touristiques

---

### Accueillir et conseiller les différents types de clientèle

- Panorama de la distribution touristique
- Aménager et promouvoir un espace d'accueil et de vente
- Les techniques d'accueil, de conseil et d'information
- L'accueil des clients en situation de handicap dans le domaine du tourisme

- Les supports papier et numériques d'informations touristiques en agence de voyages ou en office de tourisme
- Les outils professionnels de recherche d'informations et de prestations touristiques
- Identifier les différents types de clientèle touristique et leurs motivations d'achat
- Application : accueillir et conseiller les différents types de clientèle

### Conseiller la clientèle et réserver des prestations touristiques en anglais

- Accueillir
- Se présenter dans un cadre professionnel
- Renseigner / Répondre aux questions
- Accueil et conversation téléphonique
- Faire une réservation
- Réaliser un contrat de vente en anglais

### Effectuer des réservations personnalisées, émettre les contrats de vente et les documents correspondants

- Utiliser les comparateurs de prix
- La réservation des prestations touristiques
- Les principes généraux sur les contrats
- Les dispositions régissant la vente de voyages et de séjours
- Les fondamentaux des règles de sécurité dans le tourisme
- Sensibiliser les clients aux contraintes de sécurité en tourisme
- Émettre un contrat de vente
- L-e-contrat de voyage
- Les instruments de paiement
- Les outils de GRC et CRM en agence de voyages
- Application : effectuer des réservations personnalisées, émettre les contrats de vente et les documents correspondants

### Maîtriser les logiciels de touristique

- Les GDS en agence de voyages

### Maîtriser les logiciels de touristique : Amadeus

- Découvrir d'Amadeus
- Créer un dossier aérien
- Tarifier un dossier aérien
- Émettre des titres aériens
- Créer un dossier rail
- Gérer un dossier rail
- Émettre, invalider et rembourser des titres
- Application : maîtriser les logiciels de touristique : Amadeus

### Maîtriser les logiciels de touristique : Gestour

- Découvrir Gestour
- Créer et suivre les dossiers clients
- Réserver des prestations
- Paramétrer des tarifs et générer des factures
- Gérer les stocks et les fournisseurs
- Créer et gérer les documents de voyage
- Analyser les données et générer des rapports
- Suivre les commissions et optimiser les marges bénéficiaires

- Application : maîtriser les logiciels de touristatque : Gestour

## Vendre des prestations touristiques

---

### Les différents types de prestations touristiques

- La réglementation de l'offre touristique
- Le transport ferroviaire
- Le transport aérien et les différents types de compagnies aériennes
- Le transport maritime et fluvial
- Le contrat de location et d'assurance : rédaction
- Le contrat de location et d'assurance : suivi
- La location de véhicules de tourisme
- L'hébergement
- Les principaux tour-opérateurs commercialisés en France
- Exemples de produits touristiques : la vente d'activités/excursions et les parcs de loisirs
- Focus sur la vente de voyages responsables
- Application : les différents types de prestations touristiques

### L'Europe

- La France
- La typologie des régions touristiques françaises
- L'Europe

### L'Amérique

- L'Amérique du Nord
- L'Amérique latine
- Les Caraïbes

### Le bassin méditerranéen et le Moyen-Orient

- Le bassin méditerranéen et le Moyen Orient
- Les pays du Golfe

### L'Asie

- L'Asie

### L'Afrique

- L'Afrique

### L'Océanie

- L'Océanie

### Présenter et valoriser une destination touristique

- Comment présenter et valoriser une destination ?
- Application : présenter et valoriser une destination touristique

### Vendre des prestations touristiques

- La négociation commerciale et les étapes de la vente
- Vendre des services et produits additionnels
- Finaliser la vente
- Connaître les obligations liées aux assurances voyages
- Application : vendre des prestations touristiques

### Vendre des prestations touristiques en anglais

- Les différents types d'hébergement touristique
- The different types of transport // Les différents types de transport touristique
- The different types of activities and excursions // Les différents types d'activités
- La gastronomie / la restauration
- Présenter une destination en anglais : les pays d'Europe
- Présenter une destination en anglais : le bassin méditerranéen et le Moyen Orient
- Présenter une destination en anglais : l'Amérique du Nord
- Présenter une destination en anglais : l'Amérique centrale et latine
- Présenter une destination en anglais : l'Afrique
- Présenter une destination en anglais : l'Asie
- Présenter une destination en anglais : l'Océanie
- Mener un entretien de vente en anglais - partie 1 : présenter une proposition de voyage
- Mener un entretien de vente en anglais - partie 2 : répondre aux questions/objections et finaliser la vente
- Gérer les réclamations (orales/écrites) et les mauvais avis en ligne

### Gérer le dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement

- La démarche qualité et la qualité des produits touristiques
- Modifier ou annuler un dossier client
- Réaliser un carnet de voyages
- L'assistance conseil notamment en cas d'imprévu
- Réaliser le suivi de la vente et le service après-vente
- Gérer les réclamations et les litiges
- La protection des données personnelles : Grands principes et Loi informatique et Libertés
- Sensibilisation à la RGPD
- La cybersécurité
- Application : gérer le dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement

## Concevoir et promouvoir un forfait touristique

---

### Méthodologie de construction d'une prestation touristique : cas d'un voyage à forfait

- Établir le cahier des charges
- Planifier les prestations et créer un programme technique
- Budgéter le voyage et rédiger le devis
- Proposer l'offre de vente et évaluer la prestation
- Application : méthodologie de construction d'une prestation touristique : cas d'un voyage à forfait

### Les stratégies de prix

- La politique tarifaire de l'offre touristique
- Les modes et méthodes de fixation de prix
- Calculer un seuil de rentabilité
- Le yield management dans le domaine touristique
- Application : les stratégies de prix

### Élaborer des voyages à forfait spécifiques

- Les tendances actuelles vis-à-vis des produits touristiques thématiques
- Concevoir une offre éco-responsable
- Concevoir une offre de voyage sportif / multi-activités
- Concevoir une offre adaptée aux personnes en situation de handicap
- Application : élaborer un forfait touristique

---

### Méthodologie de construction d'une prestation touristique : cas d'un événement

- Notion d'événement touristique
- Le cahier des charges logistique d'un événement
- Mettre en place la communication liée à l'événement
- Organiser l'évènement et dresser le bilan post-événement

---

### Promouvoir une offre commerciale forfaitaire

- Définition et objectifs de la distribution touristique
- La communication commerciale
- Les moyens de communication traditionnels
- Réaliser un support de communication papier
- Les moyens de communication online
- Utiliser les outils digitaux d'e-marketing
- Application : promouvoir un forfait touristique

---

### Concevoir et promouvoir un forfait touristique en anglais

- Élaborer un produit touristique
- Rédiger un programme et un devis client
- Réaliser une présentation illustrée à l'oral
- Promouvoir un lieu / produit : article de blog

## Modalités spécifiques Alternance - Niveau 4 à 6 (Bac à Bac+3) - Modalité : Alternance

---

### Module Réussir mon alternance (durée estimée : 50h)

- Connaissance de l'alternance, des contrats, engagements réciproques, aides et modalités de suivi
- Citoyenneté, diversité et santé au travail.

---

### Module Réussir ma vie professionnelle (durée estimée : 20h)

- Comprendre les enjeux de l'entreprise pour favoriser mon intégration
- Démarquez-vous en entreprise

---

### Accompagnement et renforcement pédagogique, suivi du Career Center (durée estimée : 54h en moyenne)

- Un live interactif par semaine permettant de répondre aux questions des alternants et informations liées aux aides sociales, à la mobilité internationale, au handicap
- Suivi du CFA : entretiens tripartites pluriannuels

---

### Compétences digitales (Accès Studi+)

- Accès à 1 à 2 programme(s) courts(s) dédié(s) aux "digital skills" au choix parmi le catalogue, permettant de se former et s'exercer aux logiciels les plus adaptés à son entreprise

## Métiers visés

- Conseiller(ère) voyages/séjours/vendeur
- Conseiller(ère) télévendeur/billetterie
- Assistant / Assistante personnel de voyages
- Travel planner
- Agent de voyages
- Chargé / Chargée de back-office ventes
- Commercial / Commerciale séjours
- Organisateur / Organisatrice de voyages
- Forfaitiste
- Assistant / Assistante forfaitiste
- Technicien / Technicienne production groupes
- Expert / Experte en vente et création de voyages sur-mesure
- Concepteur / Conceptrice de prestations/produits touristiques
- Carnettiste
- Concierge en agence de voyages
- Conseiller / Conseillère commercial
- Technico-commercial / Technico-commerciale

### Modalités

#### Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

#### Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Avoir validé un Diplôme ou un Titre de niveau 3 (CAP, BEP)

OU

- Avoir validé le diplôme national du brevet (DNB) ou le certificat de formation générale (CFG)

OU

- Être sorti du système scolaire depuis au moins 6 mois : être dans la vie active ou demandeur d'emploi enregistré auprès de France Travail

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

#### Examen :

**Mois d'examen :** Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

**Lieu :** "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Les résultats des évaluations réalisées pendant le parcours de formation
- La réalisation d'un dossier professionnel
- Une mise en situation professionnelle écrite (1h45)

- Un entretien technique (20mn)
- Un questionnaire à partir de la production d'un forfait touristique (35 mn)
- Un entretien final sur le dossier professionnel, la compréhension du métier et son contexte d'exercice ( 20 min)

### Certification :

Certification : Titre Professionnel "Conseiller vendeur en voyages" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro 37295 par décision de France Compétences du 03/01/2023

Certificateur : Ministère du Travail

**Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences**

### Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Un bloc de compétence n'a pas de durée de validité, il est acquis à vie.

### Equivalences et passerelles :

Le certificateur n'a identifié aucune équivalence

### Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le TP Agent de voyages, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit de poursuivre vers un BTS Tourisme ou une licence professionnelle dans le tourisme, ou intégrer un établissement privé spécialisé dans le tourisme.
- Soit de passer un titre professionnel tel que Chargé d'accueil touristique et loisirs ou Responsable d'établissement touristique

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

### Accompagnement spécifique alternance :

#### **Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants**

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de booster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

# Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

## 2

DÉFINITION DU PROJET

### Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

## 4

SAS VERS L'ALTERNANCE\*

### Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

## 1

DÉFINITION DU PROJET

### Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

## 3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

### Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

## 5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

### Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

\*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

# La méthode **Studi**

- ✓ **Un suivi tripartite tout au long du parcours**  
Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.
- ✓ **Un accompagnement carrière sur-mesure**  
Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.
- ✓ **Une pédagogie concrète et immersive**  
Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.
- ✓ **Des ressources accessibles à tout moment**  
Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.
- ✓ **Une vraie communauté d'apprentissage**  
Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.
- ✓ **Des compétences à 360° avec Studi+**  
En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

**Accessibilité handicap** : Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à votre disposition via [handicap@studi.fr](mailto:handicap@studi.fr)