

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

380h

8 mois



**Tarif pour les particuliers :**

3 490 € TTC



**Lieu :**

100% en ligne



**Démarrage :**

A tout moment de l'année



**Certification :**

Titre Professionnel Niveau 4 (Bac)

**Maîtrisez toutes les clés pour concevoir et commercialiser des prestations touristiques !**

Conseiller la clientèle en français et en anglais, valoriser un produit touristique, effectuer des réservations, élaborer un forfait touristique... Cette formation vous forme sur tous les aspects du métier d'Agent de voyages et vous permet d'exercer efficacement vos missions dans le secteur du tourisme.

#### 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 : <sup>(?)</sup>



**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 :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(2)</sup> en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription<sup>(1)</sup>
- Garantie Diplômé ou Remboursé<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

<sup>(2)</sup> Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

<sup>(3)</sup> Voir les **CGV Studi**

\*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

## Métiers visés

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

### Modalités

#### Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

#### Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation

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

#### Expérience professionnelle et stage :

Dans le cadre de votre formation, le stage n'est pas obligatoire.

Toutefois, toute expérience professionnelle, passée ou en cours, ou réalisation de stage, vous permet de développer vos compétences et de vous immerger dans le milieu que vous rejoindrez prochainement.

Cela reste un atout pour l'obtention de votre Titre/Diplôme.

Studi vous fournira une convention de stage sur demande.

## 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 questionnement 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 parcours de niveau 5 en tourisme, par exemple un BTS Tourisme ou un niveau 6 avec un Bachelor Responsable d'Etablissement Touristique ou une licence professionnelle dans le tourisme, ou intégrer un établissement privé spécialisé dans le tourisme.

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

## Indicateurs de performance :

- **Taux d'emploi :** 73%<sup>(1)</sup>
- **Taux de réussite :** 85%<sup>(2)</sup>
- **Taux de satisfaction lié aux cours :** 84%<sup>(3)</sup>
- **Taux de satisfaction générale :** 85%<sup>(4)</sup>

(1) Pourcentage des apprenants ayant trouvé un emploi dans les 6 mois suivant la fin de leur formation, toutes promotions confondues, selon les réponses issues des enquêtes d'insertion.(2) Selon le type de certification, résultat calculé sur le nombre d'apprenants présentés aux examens ayant validé totalement ou partiellement leur titre, ou sur la base des apprenants ayant répondu à l'enquête d'insertion ayant déclaré s'être présentés aux examens et avoir validé leur diplôme. Toutes promotions confondues.(3) Taux de satisfaction calculé à partir des notes (sur 5) attribuées par les apprenants ayant terminé et évalué chaque module de cours entre 2020 et 2024. Le taux reflète la moyenne de ces notes, convertie en pourcentage.(4) Taux moyen de satisfaction globale, tous publics confondus, calculé à l'issue de chaque collecte

trimestrielle des retours exprimés par les apprenants via le LMS, depuis septembre 2023 ou depuis l'ouverture de la formation pour celles lancées après cette date.

# Déroulement et accompagnement des formations

## Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

## Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

**Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.**

## 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 la disposition de l'apprenant via [handicap@studi.fr](mailto:handicap@studi.fr)