

En partenariat académique avec **ESGTOURISME**

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



Durée estimée*:

100h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 290 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 4 (Bac)

Dans le cadre de cette formation, **vous apprendrez à explorer les besoins et les attentes du client et ses éventuelles contraintes**. Vous saurez rechercher les voyages ou les prestations demandées sur des outils et des sites professionnels ou sur des sites grand public ou collaboratifs, vérifierez les disponibilités et effectuerez les réservations avec l'accord du client. Vous informerez le client sur les formalités et vous saurez facturer, encaisser et éditer les documents de voyage.

Vous serez capable de :

- Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais
- Effectuer des réservations personnalisées
- Émettre les documents et les contrats de vente correspondants

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?

✓ **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de**

compétences



Bloc de compétences "Réserver des prestations touristiques" (RNCP37295BC01) du Titre Professionnel "Conseiller vendeur en voyages" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro RNCP37295 par décision de France Compétences du 03/01/2023



Attestation de fin de formation

studi &

ESGTOURISME

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

Inclus dans votre formation :

- **Cours écrits et vidéos à la demande**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ 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⁽¹⁾**
- **Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾**

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

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

⁽³⁾ 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 tourismatique : Gestour

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.

Examen :

Mois d'examen : Juin, Décembre

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

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Les évaluations en cours de formation
- Un dossier professionnel
- Un oral de mise en situation professionnelle (1h15)
- Un entretien technique avec le jury (20 min)

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Réserver des prestations touristiques" (RNCP37295BC01) du Titre Professionnel "Conseiller vendeur en voyages" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro RNCP37295 par décision de France Compétences du 03/01/2023

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

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