

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Conseiller vendeur en voyages

RNCP37295 · Titre professionnel · Niveau 4

Ce parcours prépare au Titre professionnel Conseiller vendeur en voyages (RNCP37295, niveau 4) en couvrant les trois blocs de compétences du référentiel : réserver, vendre, puis concevoir et promouvoir un forfait touristique. Les apprenants suivent pas à pas une conseillère d'agence dans son quotidien, de l'accueil du premier client à la présentation d'un forfait sur mesure en français et en anglais.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	25	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Conseiller vendeur en voyages
Code	RNCP37295
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 4
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	12/05/2028

Le métier et les compétences visées

Le conseiller vendeur en voyages accueille le client en agence, par téléphone ou à distance. Il fait préciser la demande, identifie les besoins explicites et implicites ainsi que les contraintes, y compris les situations de handicap. Il recherche, réserve et vend des prestations unitaires ou des forfaits sur des outils professionnels et grand public. Il informe sur les formalités, propose assurances et prestations complémentaires, facture et édite les documents de voyage. Il suit le dossier jusqu'au retour du client, gère modifications, annulations, aléas et litiges dans le cadre du Code du tourisme. Il conçoit également des forfaits, réalise la cotation et calcule le seuil de rentabilité. Il les promeut ensuite en français et en anglais, en assurant une veille permanente sur les destinations et la concurrence.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant se reconvertir dans les métiers de la vente de voyages
- Salariés du tourisme, de l'hôtellerie ou de l'accueil visant une qualification reconnue de niveau 4
- Jeunes en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation) en agence de voyages ou chez un tour-opérateur
- Agents de comptoir, billettistes ou télévendeurs souhaitant faire valider et élargir leurs compétences
- Futurs conseillers indépendants travaillant pour le compte d'un opérateur immatriculé

Prérequis

- Maîtrise du français écrit et oral permettant de conseiller un client et de rédiger des documents commerciaux
- Niveau d'anglais permettant d'échanger dans des situations simples, en vue d'atteindre le niveau B2 visé par le métier
- Aisance avec les outils numériques courants (navigateur, messagerie, tableur, traitement de texte)
- Intérêt pour la géographie, les destinations et la relation client

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Accueillir et conseiller différents types de clientèles, en français et en anglais, en identifiant leurs besoins, attentes et contraintes
- Rechercher, vérifier et réserver des prestations touristiques unitaires sur des outils professionnels et des sites grand public
- Proposer et argumenter une assurance et des prestations complémentaires adaptées au client
- Facturer, encaisser et émettre les documents de voyage et les contrats de vente correspondants
- Combiner des prestations en forfait pour une clientèle individuelle ou groupe dans le respect du Code du tourisme
- Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais, puis contractualiser la vente
- Gérer le dossier client jusqu'au retour du voyage (modifications, annulations, aléas, litiges) en appliquant la politique qualité
- Concevoir un forfait touristique, construire un itinéraire équilibré, réaliser la cotation et calculer le seuil de rentabilité
- Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais auprès d'un commanditaire ou lors d'une manifestation promotionnelle
- Organiser une veille professionnelle sur les destinations, les formalités, la concurrence et l'actualité de la branche

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Cap Horizons Voyages

LM

Léa Morvan

Conseillère vendeuse en voyages, recrutée en début de parcours

Agence de voyages émettrice indépendante, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours, avec un service groupes et une activité de production de fo

Cap Horizons Voyages est une agence de voyages indépendante implantée dans une ville moyenne de l'Ouest de la France. Elle emploie une petite équipe animée par Karim Benali, chef d'agence, et travaille avec Sophie Delattre, responsable du service groupes et forfaits. L'agence accueille une clientèle variée : familles, couples, seniors, comités d'entreprise, associations et voyageurs d'affaires, en agence comme à distance. Elle collabore avec des tour-opérateurs, des compagnies de transport et plusieurs réceptifs étrangers avec lesquels les échanges se font en anglais. Léa Morvan rejoint l'équipe comme conseillère vendeuse. Elle débute par la réservation de prestations unitaires, prend ensuite en charge la vente de forfaits et le suivi des dossiers, puis se voit confier la conception d'un nouveau circuit que l'agence souhaite commercialiser.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Léa dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Léa découvre l'agence et ses outils, accueille ses premiers clients (dont des voyageurs anglophones), réserve billets, hébergements et locations, propose assurances et options, puis facture et émet les documents de voyage.
2. Bloc 2 : Léa prend en charge des demandes de forfaits pour des individuels et des groupes, valorise les destinations, établit devis et contrats, suit les dossiers jusqu'au retour et gère aléas, réclamations et enquêtes de satisfaction.
3. Bloc 3 : Sophie Delattre confie à Léa la conception d'un circuit pour une association de randonneurs : cahier des charges, sourcing auprès d'un réceptif étranger, itinéraire, cotation, seuil de rentabilité, puis présentation bilingue au commanditaire et lors d'un workshop.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP37295BC01 · Réserver des prestations touristiques		**176 h**
1	L'environnement professionnel du conseiller vendeur en voyages	22 h
2	Accueillir le client et explorer sa demande	22 h
3	Accueillir et conseiller un client en anglais	22 h
4	Géographie touristique et connaissance des destinations	22 h
5	Réserver une prestation aérienne	22 h
6	Réserver transports terrestres, maritimes et locations	22 h
7	Hébergement, formalités, assurances et prestations complémentaires	22 h
8	Facturer, encaisser, émettre les documents et préparer l'épreuve du bloc 1	22 h
RNCP37295BC02 · Vendre des prestations touristiques		**220 h**
9	Le cadre légal de la vente de forfaits touristiques	22 h
10	Combiner des prestations pour une clientèle individuelle	22 h
11	Combiner des prestations pour une clientèle groupe	22 h
12	Vendre à partir des catalogues et de la production des tour-opérateurs	22 h
13	Présenter et valoriser une destination	22 h
14	Argumenter, établir le devis et contractualiser la vente	22 h
15	Présenter une offre et une destination en anglais	22 h
16	Créer et suivre le dossier client jusqu'au retour	22 h
17	Gérer les aléas, les réclamations et les litiges	22 h
18	Politique qualité, satisfaction client et préparation de l'épreuve du bloc 2	22 h
RNCP37295BC03 · Concevoir et promouvoir un forfait touristique		**154 h**
19	Analyser la demande et rédiger le cahier des charges	22 h
20	Explorer la destination et sélectionner les prestataires	22 h
21	Construire un itinéraire équilibré et le programme technique	22 h
22	Réaliser la cotation et calculer le seuil de rentabilité	22 h
23	Rédiger le programme client et les supports promotionnels en français et en anglais	22 h
24	Promouvoir un forfait auprès d'un commanditaire et lors de manifestations	22 h
25	Veille, projet final et préparation de l'épreuve du bloc 3	22 h
Total du parcours		**550 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP37295BC01 · 176 h

Réserver des prestations touristiques

Cours 1 · L'environnement professionnel du conseiller vendeur en voyages

22 h

OBJECTIFS

- Situer les différents acteurs de la distribution et de la production touristique
- Identifier le cadre réglementaire de l'activité d'intermédiaire du voyage

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et production d'une cartographie commentée des acteurs de l'agence

CONTENUS

- Panorama des acteurs : agences émettrices, tour-opérateurs, réceptifs, OTA, croisiéristes, transporteurs, centrales de réservation
- Les métiers de l'agence : comptoir, billetterie, back-office, service groupes, forfaitiste
- Le Code du tourisme et l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours
- Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle de l'opérateur
- Les repères contrôlables du métier : exactitude, rapidité, volume d'affaires, fidélisation
- Organiser sa veille professionnelle : e-learning et webinaires des offices de tourisme, tour-opérateurs et réceptifs

Fil rouge · Lors de sa première semaine chez Cap Horizons Voyages, Léa réalise pour Karim Benali une cartographie des fournisseurs et partenaires de l'agence et met en place son tableau de veille.

Cours 2 · Accueillir le client et explorer sa demande

22 h

OBJECTIFS

- Conduire un accueil professionnel en agence, au téléphone et à distance
- Faire préciser la demande et identifier besoins explicites, implicites et contraintes

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle filmé avec grille d'observation et QCM sur les techniques de questionnement

CONTENUS

- Les typologies de clientèles : individuels, familles, seniors, affaires, groupes, clientèle étrangère
- Les étapes de l'accueil en présentiel, au téléphone, par messagerie et en différé
- Techniques de questionnement et d'écoute active, reformulation
- Repérer les motivations, le budget, les dates et les contraintes du voyageur
- Accueillir et conseiller une personne en situation de handicap ou à mobilité réduite : besoins, assistance, prestataires adaptés
- Communication verbale et non verbale, gestion de l'attente et de la file client
- Prise de notes structurée et fiche de découverte client

Fil rouge · Léa reçoit successivement un couple de retraités hésitant sur une destination ensoleillée et un voyageur en fauteuil roulant souhaitant partir en week-end : elle mène les deux entretiens de découverte et complète les fiches clients.

Cours 3 · Accueillir et conseiller un client en anglais

22 h

OBJECTIFS

- Mener un accueil et une découverte client en anglais au niveau B2
- Utiliser le vocabulaire professionnel de la réservation et du transport en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation orale en anglais évaluée par grille et exercices de compréhension et de vocabulaire

CONTENUS

- Formules d'accueil, de politesse et de prise de congé en anglais
- Questionner et reformuler la demande d'un client anglophone
- Vocabulaire du transport aérien, ferroviaire, de l'hébergement et des assurances
- Annoncer un tarif, des conditions et des disponibilités en anglais
- Échanges téléphoniques et écrits avec des clients et prestataires étrangers
- Gérer une incompréhension et vérifier l'accord du client

Fil rouge · Une touriste canadienne anglophone entre chez Cap Horizons Voyages pour réserver un aller-retour en train et deux nuits d'hôtel à Paris : Léa conduit l'intégralité de l'entretien en anglais.

Cours 4 · Géographie touristique et connaissance des destinations

22 h

OBJECTIFS

- Localiser les principales destinations et identifier leurs atouts et saisonnalités
- Conseiller une destination adaptée au profil et aux attentes du client

ÉVALUATION FORMATIVE

Quiz cartographique et étude de cas de conseil destination

CONTENUS

- Grandes zones touristiques mondiales et principales destinations au départ de la France
- Climats, saisonnalité et périodes favorables selon les destinations
- Fuseaux horaires, décalages et calcul des heures d'arrivée
- Principaux aéroports, hubs et axes de transport
- Typologies de séjours : balnéaire, culturel, nature, ville, croisière, itinérant
- Sources fiables d'information sur les destinations et les conseils aux voyageurs

Fil rouge · Une famille demande à Léa où partir en février avec deux enfants pour trouver du soleil sans trop de décalage horaire : elle compare trois destinations et justifie sa recommandation.

Cours 5 · Réserver une prestation aérienne

22 h

OBJECTIFS

- Rechercher et comparer des offres aériennes sur des outils professionnels et grand public
- Réserver un vol et expliquer au client les conditions tarifaires

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices pratiques de réservation sur environnement de simulation et QCM sur les conditions tarifaires

CONTENUS

- Fonctionnement d'un système de distribution global (GDS) et des plateformes de réservation professionnelles
- Lecture d'un affichage de disponibilités et des codes compagnies, villes et aéroports
- Compagnies régulières, low cost et charters : spécificités et conditions
- Classes de réservation, conditions tarifaires, bagages et options
- Création d'un dossier de réservation, pose d'option et confirmation
- Émission du billet électronique et lecture du mémo voyage
- Droits des passagers aériens en cas de retard, annulation ou refus d'embarquement

Fil rouge · Un client d'affaires appelle Léa pour un aller-retour vers Lisbonne avec changement possible : elle compare les tarifs, explique les conditions de modification et pose la réservation.

Cours 6 · Réserver transports terrestres, maritimes et locations

22 h

OBJECTIFS

- Réserver des prestations ferroviaires, maritimes et de location de véhicules
- Vérifier la cohérence des horaires et des correspondances entre prestations

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de réservation multi-prestations et exercice de contrôle des correspondances

CONTENUS

- Réservation ferroviaire nationale et internationale : tarifs, cartes de réduction, conditions
- Liaisons maritimes et ferries : passagers, véhicules, cabines
- Location de véhicules : catégories, assurances, franchises, conditions du conducteur
- Transferts et autocars : réservation et vérification
- Contrôle des correspondances et des temps de connexion
- Utilisation des sites grand public et collaboratifs : intérêts, limites et vigilance

Fil rouge · Un couple souhaite rejoindre la Corse avec sa voiture puis louer un scooter sur place : Léa réserve la traversée, vérifie les horaires et propose la location adaptée.

Cours 7 · Hébergement, formalités, assurances et prestations complémentaires

22 h

OBJECTIFS

- Réserver un hébergement adapté et informer le client des formalités
- Proposer et argumenter une assurance et des prestations complémentaires

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle de vente additionnelle et QCM sur les formalités et assurances

CONTENUS

- Types d'hébergements, classements, formules de pension et conditions d'annulation
- Réservation d'hébergements sur centrales et sites professionnels
- Formalités administratives et sanitaires : passeports, visas, autorisations électroniques, vaccinations
- Les assurances voyage : annulation, assistance rapatriement, bagages, multirisques
- Prestations complémentaires : transferts, excursions, salons d'aéroport, sièges, options
- Techniques d'argumentation et de vente additionnelle centrées sur le bénéfice client
- Traitement des objections sur le prix de l'assurance

Fil rouge · Une cliente réserve un séjour à New York avec sa fille mineure : Léa l'informe des formalités d'entrée, réserve l'hôtel et argumente une assurance multirisques et un transfert aéroport.

Cours 8 · Facturer, encaisser, émettre les documents et préparer l'épreuve du bloc 1

22 h

OBJECTIFS

- Enregistrer la vente, facturer, encaisser et émettre les documents de voyage et le contrat de vente
- S'entraîner aux conditions de la mise en situation professionnelle du bloc 1

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation blanche chronométrée en trois demandes successives, suivie d'un entretien de débriefing

CONTENUS

- Enregistrement de la vente dans le logiciel de gestion de l'agence
- Facturation, moyens de paiement, acomptes et encaissement sécurisé
- Information précontractuelle et contrat de vente d'une prestation de voyage
- Édition et remise des documents de voyage
- Contrôle qualité du dossier avant remise au client
- Entraînement aux trois situations de demande de prestations unitaires dont une en anglais
- Préparation à l'entretien technique : expliciter ses choix et sa démarche

Fil rouge · En fin de journée, Léa finalise trois dossiers de la journée : elle facture, encaisse, remet les documents et présente à Karim Benali son contrôle qualité avant clôture de caisse.

RNCP37295BC02 · 220 h

Vendre des prestations touristiques

Cours 9 · Le cadre légal de la vente de forfaits touristiques

22 h

OBJECTIFS

- Distinguer forfait touristique, prestation de voyage liée et prestation unitaire
- Appliquer les obligations d'information et de responsabilité de l'organisateur et du détaillant

ÉVALUATION FORMATIVE

Études de cas juridiques et QCM sur le Code du tourisme

CONTENUS

- Définitions du Code du tourisme : forfait, prestation de voyage liée, service de voyage
- Responsabilité de plein droit de l'opérateur et obligation d'assistance
- Formulaire d'information standard et informations précontractuelles obligatoires
- Contenu obligatoire du contrat de vente d'un forfait
- Révision du prix, modification, cession du contrat et résolution
- Protection des données personnelles des clients

Fil rouge · Un client conteste le caractère de forfait de son voyage combiné vol et hôtel : Léa analyse le dossier et explique au client ses droits avec l'appui de Karim Benali.

Cours 10 · Combiner des prestations pour une clientèle individuelle

22 h

OBJECTIFS

- Construire un forfait dynamique cohérent à partir de la demande d'un client individuel
- Proposer des prestations alternatives en cas d'indisponibilité ou de contrainte budgétaire

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas chronométrée de construction d'un forfait dynamique

CONTENUS

- Analyser la demande : dates, budget, rythme, centres d'intérêt, contraintes
- Principes du forfait dynamique : assemblage transport, hébergement, services
- Recherche rapide d'informations sur une destination inconnue
- Cohérence logistique : horaires, transferts, durées, saisonnalité
- Proposer des alternatives : dates, aéroports, catégories, prestataires
- Calcul du prix de vente et lecture des marges

Fil rouge · Un couple souhaite dix jours en Andalousie entre villes et plages pour un budget défini : Léa combine vols, hôtels et location de voiture, puis prépare une alternative moins coûteuse.

Cours 11 · Combiner des prestations pour une clientèle groupe

22 h

OBJECTIFS

- Analyser une demande de groupe et ses spécificités
- Combiner des prestations adaptées à un groupe et en assurer la faisabilité

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas groupe avec production d'une proposition commentée

CONTENUS

- Typologies de groupes : associations, scolaires, comités d'entreprise, seniors, incentive
- Recueil de la demande et interlocuteurs côté groupe
- Tarifs groupes, gratuités, allotements et conditions spécifiques
- Transport collectif : autocaristes, contingents aériens, ferroviaires
- Hébergement et restauration pour groupes
- Gestion des listes de participants, chambres et besoins particuliers

Fil rouge · Sophie Delattre confie à Léa la demande d'un comité d'entreprise de quarante personnes pour un week-end en Alsace : Léa assemble autocar, hôtel, restauration et visites.

Cours 12 · Vendre à partir des catalogues et de la production des tour-opérateurs

22 h

OBJECTIFS

- Exploiter les brochures et plateformes des tour-opérateurs pour une vente à la carte
- Comparer des offres de production et sélectionner la plus adaptée

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de lecture de brochure et de calcul de prix avec suppléments

CONTENUS

- Lecture d'une brochure : descriptifs, tableaux de prix, suppléments, conditions
- Plateformes de réservation des tour-opérateurs et croisiéristes
- Circuits, séjours, clubs, croisières : spécificités de vente
- Comparer deux offres sur des critères objectifs
- Conditions générales et particulières de vente des producteurs
- Commissionnement et relation avec les tour-opérateurs

Fil rouge · Une famille hésite entre un club en Grèce et une croisière en Méditerranée : Léa compare les deux offres catalogue et prépare un tableau d'aide à la décision.

Cours 13 · Présenter et valoriser une destination

22 h

OBJECTIFS

- Présenter une destination de manière structurée et attractive
- Valoriser les spécificités et avantages du voyage proposé en fonction du profil client

ÉVALUATION FORMATIVE

Présentation orale filmée de destination avec grille d'évaluation

CONTENUS

- Structurer une présentation de destination : situation, atouts, culture, climat, pratique
- Recherche documentaire rapide et fiable sur une destination
- Storytelling et choix des mots pour faire rêver sans survendre
- Supports visuels : cartes, photos, vidéos, itinéraires illustrés
- Adapter la présentation à la typologie du client
- Informations pratiques et conseils de voyage responsables

Fil rouge · Léa dispose de vingt minutes pour se documenter sur le Costa Rica avant de recevoir un couple passionné de nature : elle prépare puis présente la destination.

Cours 14 · Argumenter, établir le devis et contractualiser la vente

22 h

OBJECTIFS

- Élaborer et présenter un devis en argumentant le rapport qualité prix
- Traiter les objections et conclure la vente avec l'accord du client

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle de négociation et de conclusion avec grille d'observation

CONTENUS

- Construction d'un devis clair et conforme
- Argumentation caractéristiques, avantages, bénéfices
- Défendre le rapport qualité prix face à une offre en ligne
- Traitement des objections et des hésitations
- Techniques de conclusion et signes d'accord
- Signature du contrat, acompte et édition des documents de vente
- Objectifs commerciaux et suivi de son activité de vente

Fil rouge · Le couple du Costa Rica trouve le devis de Léa plus cher qu'une offre vue sur internet : elle argumente la valeur ajoutée de l'agence, traite l'objection et conclut la vente.

Cours 15 · Présenter une offre et une destination en anglais

22 h

OBJECTIFS

- Résumer une offre et une destination en anglais pour un client anglophone
- Répondre en anglais aux questions et objections d'un client

ÉVALUATION FORMATIVE

Présentation orale en anglais évaluée par grille et rédaction d'un courriel commercial

CONTENUS

- Vocabulaire descriptif des destinations, paysages, activités et hébergements
- Structurer un résumé d'offre en anglais
- Présenter un prix, un devis et des conditions de vente en anglais
- Répondre aux questions et objections en anglais
- Rédiger un courriel de proposition en anglais
- Entraînement à l'expression orale en continu

Fil rouge · Un ami britannique du couple de clients rejoint le voyage au Costa Rica : Léa lui présente en anglais un résumé de l'offre et répond à ses questions sur les conditions.

Cours 16 · Créer et suivre le dossier client jusqu'au retour

22 h

OBJECTIFS

- Créer et tenir à jour un dossier client complet
- Gérer options, règlements, modifications, annulations et carnet de voyage

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de suivi de dossier avec chronologie d'actions à produire

CONTENUS

- Création du dossier client et pièces obligatoires
- Suivi des options et des échéances de confirmation
- Relances de règlement du solde
- Modifications et annulations : frais, procédures, information client
- Préparation et remise du carnet de voyage
- Échanges avec les prestataires et fournisseurs, y compris en anglais
- Organisation du back-office et outils de suivi

Fil rouge · Trois semaines avant le départ, un client de Léa demande à changer de dates tandis qu'une option hôtelière arrive à échéance : elle priorise les actions et met à jour le dossier.

Cours 17 · Gérer les aléas, les réclamations et les litiges

22 h

OBJECTIFS

- Participer à la gestion d'un aléa pendant le voyage
- Traiter une réclamation et un litige dans le cadre légal

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation de gestion de crise et rédaction d'une réponse à réclamation

CONTENUS

- Typologie des aléas : retards, annulations, grèves, événements géopolitiques ou climatiques
- Obligation d'assistance et circonstances exceptionnelles et inévitables
- Coordination avec l'assisteur, le réceptif et les prestataires
- Accueil et traitement d'une réclamation : écoute, analyse, réponse écrite
- Gestion de conflit et posture professionnelle
- Recours à la médiation du tourisme et du voyage

Fil rouge · Le vol retour d'un groupe client de Cap Horizons Voyages est annulé : Léa coordonne avec le transporteur et l'assisteur, puis traite à leur retour la réclamation d'un participant mécontent.

Cours 18 · Politique qualité, satisfaction client et préparation de l'épreuve du bloc 2

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer la politique qualité de l'établissement et mesurer la satisfaction client
- S'entraîner aux conditions de la mise en situation professionnelle du bloc 2

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation blanche de deux heures suivie d'un entretien de débriefing

CONTENUS

- Politique qualité d'une agence : engagements, procédures, indicateurs
- Enquêtes de satisfaction et exploitation des retours clients
- Fidélisation : suivi après voyage, relances, fichier client
- Avis en ligne et e-réputation de l'agence
- Entraînement complet au scénario de forfait dynamique avec client anglophone
- Préparation à l'entretien technique sur le suivi des dossiers et la qualité

Fil rouge · Karim Benali demande à Léa d'analyser les retours de satisfaction du trimestre et de proposer deux actions d'amélioration, avant qu'elle ne s'entraîne sur un scénario complet de vente.

Concevoir et promouvoir un forfait touristique

Cours 19 · Analyser la demande et rédiger le cahier des charges

22 h

OBJECTIFS

- Analyser une demande de conception de forfait ou une opportunité de mise en marché
- Rédiger un cahier des charges complet et exploitable

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un cahier des charges évalué par grille critériée

CONTENUS

- Conception sur demande d'un commanditaire ou pour une nouvelle offre
- Recueillir les attentes du commanditaire : cible, budget, durée, thématique
- Étude de la concurrence et positionnement de l'offre
- Structure du cahier des charges
- Contraintes réglementaires de l'organisateur de forfait
- Planification du projet de conception

Fil rouge · Une association de randonneurs sollicite Cap Horizons Voyages pour un circuit de huit jours en Écosse : Sophie Delattre confie le projet à Léa, qui rédige le cahier des charges.

Cours 20 · Explorer la destination et sélectionner les prestataires

22 h

OBJECTIFS

- Évaluer le potentiel touristique d'une destination au regard de la demande
- Identifier et consulter des prestataires, notamment en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une demande de cotation en anglais et tableau comparatif des prestataires

CONTENUS

- Diagnostic du potentiel touristique : sites, activités, accessibilité, saisonnalité
- Sources professionnelles : offices de tourisme, réceptifs, tour-opérateurs spécialistes
- Critères de sélection des prestataires : qualité, fiabilité, accessibilité, engagements responsables
- Rédaction d'une demande de cotation en anglais
- Échanges téléphoniques et écrits avec un réceptif étranger
- Comparaison et choix des offres fournisseurs

Fil rouge · Léa contacte en anglais un réceptif écossais et deux hébergeurs pour obtenir des tarifs et disponibilités, puis compare les réponses reçues.

Cours 21 · Construire un itinéraire équilibré et le programme technique

22 h

OBJECTIFS

- Construire un itinéraire équilibré en fonction des intérêts touristiques et des prestataires disponibles
- Rédiger le programme technique du forfait

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un programme technique et autoévaluation à l'aide d'une liste de contrôle

CONTENUS

- Principes d'équilibre : rythme, temps de trajet, temps libre, alternance des activités
- Adaptation au public : âge, condition physique, situations de handicap
- Logistique jour par jour : transports, hébergements, repas, guides
- Rédaction du programme technique
- Gestion des risques et plans de repli
- Outils de cartographie et de planification d'itinéraires

Fil rouge · Léa construit l'itinéraire écossais jour par jour en alternant randonnées et visites culturelles, puis le soumet à Sophie Delattre qui lui demande d'alléger une étape trop longue.

Cours 22 · Réaliser la cotation et calculer le seuil de rentabilité

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser la cotation complète d'un forfait
- Calculer le seuil de rentabilité et fixer le prix de vente

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de cotation sur tableur corrigé par grille d'exactitude

CONTENUS

- Distinction coûts fixes et coûts variables
- Construction d'une grille de cotation sur tableur
- Conversion de devises et gestion du risque de change
- Marge, frais de structure et prix de vente
- Calcul du seuil de rentabilité et nombre minimum de participants
- Contrôle de l'exactitude de la cotation
- Simulation de variations : effectif, saison, prestataires

Fil rouge · À partir des tarifs du réceptif, Léa établit la cotation du circuit écossais, détermine le nombre minimal de participants et présente à Sophie Delattre trois hypothèses de prix.

Cours 23 · Rédiger le programme client et les supports promotionnels en français et en anglais

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger un programme client attractif en français et en anglais
- Concevoir des supports promotionnels adaptés aux canaux de diffusion

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un dossier client bilingue évalué par grille

CONTENUS

- Différences entre programme technique et programme client
- Rédaction commerciale : titres, descriptifs, mise en valeur des temps forts
- Mentions obligatoires : prix, inclus, non inclus, conditions
- Traduction et adaptation du programme en anglais
- Supports : fiche produit, page web, diaporama, réseaux sociaux
- Règles de mise en page et choix iconographiques libres de droits

Fil rouge · Léa rédige le programme client du circuit écossais en français, puis sa version anglaise destinée aux membres anglophones de l'association.

Cours 24 · Promouvoir un forfait auprès d'un commanditaire et lors de manifestations

22 h

OBJECTIFS

- Présenter un forfait à un commanditaire en rendez-vous, en français et en anglais
- Promouvoir une offre lors de salons, workshops et éductours

ÉVALUATION FORMATIVE

Présentation orale filmée en français et en anglais avec questions de l'évaluateur

CONTENUS

- Préparer et conduire un rendez-vous de présentation avec le commanditaire
- Construire un diaporama de présentation efficace
- Prise de parole en public et gestion du temps
- Promotion en salons, workshops et éductours : préparation et posture
- Pitch de l'offre en anglais
- Répondre aux questions et ajuster l'offre après présentation

Fil rouge · Léa présente le circuit au bureau de l'association de randonneurs, puis en fait un pitch en anglais lors d'un workshop professionnel auquel participe Cap Horizons Voyages.

Cours 25 · Veille, projet final et préparation de l'épreuve du bloc 3

22 h

OBJECTIFS

- Finaliser un forfait complet avec dossier client bilingue et dossier technique
- S'entraîner à la présentation du projet devant un jury

ÉVALUATION FORMATIVE

Présentation blanche du projet de forfait avec questionnement selon un guide d'entretien

CONTENUS

- Veille sur les nouveautés : destinations, axes aériens, formalités, prestataires, géopolitique
- Intégrer la veille dans l'actualisation d'un forfait
- Assemblage du dossier technique : cahier des charges, tarifs utilisés, cotation
- Assemblage du dossier client en français et en anglais
- Entraînement à la présentation de quinze minutes sous forme de diaporama
- Préparation au questionnement du jury de vingt minutes

Fil rouge · Une nouvelle formalité d'entrée au Royaume-Uni oblige Léa à actualiser son programme : elle intègre la modification puis présente son projet finalisé à Karim Benali et Sophie Delattre.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Accueillir et conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais en identifiant leurs besoins et attentes	RNCP37295BC01	1, 2, 3, 4, 7
Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants	RNCP37295BC01	5, 6, 7, 8
Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle	RNCP37295BC02	10, 11, 12
Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente	RNCP37295BC02	13, 14, 15
Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement	RNCP37295BC02	9, 16, 17, 18
Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation	RNCP37295BC03	19, 20, 21, 22, 25
Promouvoir un forfait touristique en français et en anglais	RNCP37295BC03	23, 24, 25

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM de validation des acquis. Chaque cours intègre une mise en situation dans le fil rouge de Cap Horizons Voyages et une évaluation formative adaptée : études de cas, exercices pratiques de réservation et de cotation, jeux de rôle et présentations orales filmées avec grille d'observation, productions écrites en français et en anglais. Les résultats sont tracés sur la plateforme, ce qui permet au formateur de l'organisme de formation de suivre la progression de chaque apprenant, d'identifier les points à retravailler et de proposer des remédiations individualisées. Les compétences en anglais sont travaillées et évaluées dans chacun des trois blocs.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP37295BC01	Mise en situation professionnelle de 1 h 15 : à partir d'un document tiré au sort en amont comprenant trois demandes de prestations unitaires, le candidat accueille successivement les clients joués par le jury (dont une situation en anglais), fait préciser la demande, recherche la prestation, vérifie les disponibilités et valide la réservation. Lors de la troisième situation, il propose une prestation complémentaire et une assurance en argumentant, enregistre la vente, facture et édite les documents. Elle est suivie d'un entretien technique de 20 minutes avec le jury. Durée totale : 1 h 35.
RNCP37295BC02	Mise en situation professionnelle de 2 h : à partir d'un scénario de forfait dynamique tiré au sort (destination, typologie client et type de voyage communiqués), le candidat dispose de 20 minutes de recherche sur la destination. Il reçoit ensuite les clients joués par le jury, dont un anglophone (5 min), fait préciser la demande, combine les prestations et propose des alternatives (30 min), présente et valorise l'offre et la destination avec un résumé en anglais (30 min), crée le dossier client (5 min), élabore et présente le devis en argumentant le rapport qualité prix (15 min), puis enregistre la vente et édite les documents (15 min). Elle est suivie d'un entretien technique de 20 minutes portant notamment sur le suivi technique des dossiers et le suivi qualité. Durée totale : 2 h 20.
RNCP37295BC03	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session, d'une durée de 35 minutes : le candidat présente pendant 15 minutes, sous forme de diaporama, le forfait touristique qu'il a conçu, en s'appuyant sur un dossier client rédigé en français et en anglais et sur un dossier technique en français (cahier des charges, tarifs utilisés, cotation). Le jury l'interroge ensuite pendant 20 minutes à l'aide d'un guide de questionnement.

Le parcours est construit à partir des épreuves du titre. Les cours 8, 18 et 25 sont des sessions de préparation : ils reproduisent les conditions, les séquences et les durées des mises en situation professionnelles et de la présentation de projet, et ils sont complétés par des entretiens de débriefing proches de l'entretien technique. Les jeux de rôle en anglais répartis dans les trois blocs préparent aux situations avec client anglophone. Pour le bloc 3, le fil rouge du circuit écossais sert de modèle méthodologique : l'apprenant construit progressivement son propre forfait, avec son cahier des charges, sa cotation et ses dossiers client et technique, prêt à être présenté au jury. SFM fournit le contenu pédagogique. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions de certification et de l'accompagnement à l'examen.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h sur 24 en marque blanche, avec suivi de progression et traçabilité des résultats pour l'organisme de formation
- Vidéos de 3 à 5 minutes pour chaque sous-chapitre (30 % du volume horaire), complétées par des cours textes enrichis et des infographies
- Fil rouge Cap Horizons Voyages avec études de cas, mises en situation et documents professionnels simulés (fiches clients, brochures, devis, contrats, grilles de cotation)
- QCM de validation à la fin de chaque sous-chapitre et évaluations formatives à la fin de chaque cours
- Modèles téléchargeables : fiche de découverte client, contrat de vente, cahier des charges, programme technique, grille de cotation sur tableur, dossier client bilingue
- Ressources en anglais professionnel : glossaires, dialogues types, modèles de courriels et de demandes de cotation
- Grilles d'observation et guides d'entraînement aux épreuves, utilisables par le formateur de l'organisme pour les jeux de rôle et les épreuves blanches

Débouchés et évolutions

- Conseiller voyages, agent de voyages, agent de comptoir
- Conseiller billetterie, billettiste, télé billettiste voyages
- Agent de réservation transport et voyages, chargé de réservation, chargé de back-office ventes
- Forfaitiste, assistant forfaitiste, technicien forfaitiste groupes
- Travel planner, expert en vente et création de voyages sur mesure, concepteur de prestations ou produits touristiques
- Exercice sous statut indépendant pour le compte d'un opérateur immatriculé

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP37295 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.