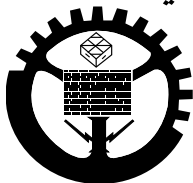


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التكوين والتعليم المهنيين

Ministère de la Formation et de l'enseignement  
Professionnels

المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين  
- قاسي الطاهر -



Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels  
KACI TAHAR

Référentiel des Activités Professionnelles

# **Tourisme/option : Agence de voyage**

Code N° : HTO 0720

**Comité technique d'homologation**

**Visa N° HTO 07/07/13**

**BTS**

**V**

**2013**

9 ، شارع أو عمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار- الجزائر-

09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-BIAR Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71 fax ☎ (021)-92.23.18

## **Données générales de la profession**

- **BRANCHE PROFESSIONNELLE:** Hôtellerie *Tourisme*
- **INTITULE DE LA SPECIALITE :**  
Tourisme / Option : Agence de voyage
- **EXIGENCES DE LA SPECIALITE :**  
Le technicien supérieur en "Tourisme"/ Option : Agence De Voyage est chargé de la coordination et de l'animation du service comptoir dans une agence de voyage et de toute étude et conception liée à la production et à la programmation de voyages organisés.
- **RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR**
  - Veiller au bien- être des clients et des touristes
- **TEMPERATURE ET HUMIDITE :**
  - Ambiante
- **ECLAIRAGE :**
  - Travaille en lumière naturelle
- **RISQUES PROFESSIONNELS :**
  - Liés aux maladies contagieuses
  - Aux divers transports
- **CONTACTS SOCIAUX :**
  - Aptitude à travailler en équipe
  - Amabilité avec les clients
  - Communication avec tous les partenaires internes ou externes à l'entreprise
  - Communication facile et précise dans deux ou trois langues

- **EXIGENCES DE LA PROFESSION :**

**1. Physiques :**

- Présentable
- Propre et habillé selon les circonstances
- Bonne constitution physique car le travail se fait à des heures décalées
- Dynamique

**2. Morales :**

- Avoir le sens de l'engagement.
- Avoir le sens de l'argumentation
- Discrétion
- Bonne foi

- **CONTRE INDICATION :**

- Présenter un handicap moteur
- Avoir une ouïe déficiente
- Avoir des difficultés d'expression

- **RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :**

- **MATERIELLE :**

- Responsable du matériel informatique audiovisuel et de la correspondance
- Responsable des documents de voyage qu'il émet et qu'il reçoit

- **DECISIONNELLE :**

- Autonome dans sa tâche pour l'accueil, et dans toutes les démarches à suivre avec sa clientèle.
- Organisation et gestion, dans les temps, des diverses interventions

- **MORALE :**

- Exécution, fiabilité et honnêteté des prestations
- Organisation et suivi sérieux de toutes les prestations

- **POSSIBILITE DE PROMOTION**

- **Cadre réglementaire**
  - ✓ Selon le statut
- **Accès aux postes supérieurs**
  - ✓ Par expérience professionnelle
  - ✓ Par formation spécifique

- **FORMATION**

- **Conditions d'administrative** : 3ème année secondaire
- **Durée de formation** : 30 mois soit 3060h
- **Niveau de qualification** : Niveau V
- **Diplôme** : Technicien Supérieur en Tourisme/Option : Agence de Voyage.

## **IDENTIFICATION DES TACHES**

<b>Spécialité</b>	<b>Tâches</b>
- Technicien supérieur en Agence de Voyage	<p>T<sub>1</sub> : Elaboration des produits touristiques</p> <p>T<sub>2</sub> : Accueil et vente</p> <p>T<sub>3</sub> : Réservation des prestations et suivi</p> <p>T<sub>4</sub> : Gestion commerciale et comptable</p> <p>T<sub>5</sub> : Informatique et systèmes automatisés</p> <p>T<sub>6</sub> : Techniques de gestion</p>

## **TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS**

Tâches	Opérations
<b>T<sub>1</sub> : Elaboration de produits touristiques</b>	<p><b>OP<sub>1</sub></b> : Identifier et répertorier les potentialités touristiques et constituer une documentation</p> <p><b>OP<sub>2</sub></b> : Consulter les prestataires et comparer les offres</p> <p><b>OP<sub>3</sub></b> : Assembler les prestations pour répondre à la demande</p> <p><b>OP<sub>4</sub></b> : Concevoir des produits touristiques selon les attentes des voyageurs</p> <p><b>OP<sub>5</sub></b> : Coter les produits (Déterminer les prix de vente)</p> <p><b>OP<sub>6</sub></b>:Elaborer le programme</p> <p><b>OP<sub>7</sub></b>: Présenter l'offre</p>
<b>T<sub>2</sub> : Accueil et vente</b>	<p><b>OP<sub>1</sub></b> : Accueillir les clients</p> <p><b>OP<sub>2</sub></b> : Conduire un entretien d'écoute active et d'observation</p> <p><b>OP<sub>3</sub></b> : Conseiller et proposer en fonction des besoins du client</p> <p><b>OP<sub>4</sub></b> : Vendre les services et produits proposés par l'agence</p> <p><b>OP<sub>5</sub></b>: Facturer les prestations</p> <p><b>OP<sub>6</sub></b>: Conclure la vente avec le client</p> <p><b>OP<sub>7</sub></b> : Créer et suivre le dossier des clients</p>
<b>T<sub>3</sub> : Réservation des prestations et suivi</b>	<p><b>OP<sub>1</sub></b> : Prendre les commandes du client</p> <p><b>OP<sub>2</sub></b> : Mettre à jour le planning de réservation et des activités</p> <p><b>op<sub>3</sub></b> : Encaisser et émettre tous les documents nécessaires</p> <p><b>OP<sub>4</sub></b>: Assurer le suivi de la réservation</p>

<b>T<sub>4</sub> : Gestion commerciale et comptable</b>	<b>OP<sub>1</sub> :</b> Connaître l'offre et les besoins de la clientèle <b>OP<sub>2</sub> :</b> Mettre en œuvre des actions commerciales en matière de prix et de produits <b>OP<sub>3</sub> :</b> Participer à la répartition du travail et à l'animation <b>OP<sub>4</sub> :</b> Participer à la gestion comptable

Tâches	Opérations
<p><b>T<sub>5</sub> : Informatique et systèmes automatisés</b></p>	<p><b>OP<sub>1</sub></b> : Manipuler l'outil informatique  <b>OP<sub>2</sub></b> : Gérer les connexions avec les systèmes informatisés  <b>OP<sub>3</sub></b> : Utiliser le système G.D.S (Global distribution system/Système de réservation centralisé) (AMADEUS)</p>
<p><b>T<sub>6</sub> : Techniques de gestion</b></p>	<p><b>OP<sub>1</sub></b> : Apprécier les réactions des clients et des fournisseurs  <b>OP<sub>2</sub></b> : Interpréter les documents de gestion et proposer des solutions  <b>OP<sub>3</sub></b> : Apprécier la portée des actions commerciales  <b>OP<sub>4</sub></b> : Fidéliser le client</p>



## **DESCRIPTION DES TACHES ET DES OPERATIONS**

### **Tâche1** : Elaboration de produits touristiques

<b>Opérations</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
OP1- Identifier et répertorier les potentialités touristiques et constituer une documentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prospectus</li> <li>- Suggestions des clients</li> <li>- Produits, fournisseurs, points de vente</li> <li>- Connexion à l'internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche de l'information de manière pertinente</li> <li>- Informations synthétisées et organisées</li> <li>- Exploitation judicieuse des informations</li> </ul>
OP2- Consulter les prestataires et Comparer les offres	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outil informatique</li> <li>- Outil de réservation</li> <li>- Visites auprès des prestataires</li> <li>- Les différentes cotations des prestataires</li> <li>- Brochures publicitaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche très approfondie des prix de prestation.</li> <li>- Démarches pertinentes auprès des fournisseurs</li> <li>- Consultation précise des prestataires</li> </ul>
OP3- Assembler les prestations pour répondre à la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens de télécommunication</li> <li>- Réglementation</li> <li>- Documentation professionnelle mise à jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche très élargie des prestations</li> <li>- Répertoire correct des sources d'informations</li> <li>- Assemblage adéquat des prestations</li> </ul>
OP4- Concevoir des	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarifs confidentiels des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de</li> </ul>

produits touristiques selon les attentes des voyageurs	prestataires - Postes informatiques des systèmes de réservation et de distribution (GDS)	l'adéquation aux attentes du client -Maîtrise du logiciel GDS
OP5-Coter les produits (Déterminer le prix de vente)	-Listing des tarifications -Les différentes études des prix concurrentiels	- Accessibilité et lisibilité de l'offre - Respect de la politique commerciale de l'agence - Exactitude des calculs
OP6-Elaborer un programme	Poste informatique Documentation	-Identification précise des différents types de voyage  -Respect des procédures de réalisation d'un voyage  - Elaboration exhaustive du programme
OP7-Présenter l'offre	- Supports publicitaires - Annonces - Techniques de vente	-Offre pertinente - Offre attrayante et de bonne qualité -Respect de la politique commerciale de l'agence

**Tâche 2 : Accueil et vente**

<b>Opérations</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
OP1-Accueillir les clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brochures</li> <li>- Cahiers des prix</li> <li>- Argumentaires de vente</li> <li>- Logiciels de bureautique et de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Synchronisation précise des phases d'accueil, d'attente et de réception</li> <li>- Structure d'accueil spacieuse, confortable et bien aménagée</li> <li>- Maîtrise de langues étrangères</li> <li>- Courtoisie avec les clients</li> <li>- Attitude ouverte ; patiente et professionnelle</li> <li>- Aisance dans la communication orale</li> </ul>
OP2-Conduire un entretien d'écoute active et d'observation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens de télécommunication</li> <li>- Connexion à l'internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien riche et judicieux</li> <li>- Echange verbal ciblé et concentré</li> <li>- Détection exacte des attentes du client</li> </ul>
OP3- Conseiller et proposer en fonction des besoins du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postes informatiques des systèmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseils judicieux</li> <li>- Propositions alléchantes à des prix concurrentiels</li> <li>- Ciblage exact des besoins clients</li> <li>- Cohérence de l'offre des produits</li> <li>- Assemblage des prestations sur mesure</li> </ul>

OP4-Vendre les services et produits proposés par l'agence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réglementations liées à la vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de l'éthique et de la déontologie de la profession</li> <li>- Argumentaires de ventes claires, nettes et précises</li> <li>- Respect des termes de vente</li> <li>- Pertinence et persuasion des arguments de vente</li> <li>- Adéquation de l'offre par rapport à l'attente du client</li> </ul>
OP5-Facturer les prestations	Procédures de facturation	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Exactitude des mouvements de caisse</li> <li>- -Respect de la déontologie de la profession</li> </ul>
OP6-Conclure la vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Procédures de vente dans l'entreprise</li> <li>-Politique commerciale (d'éthique....)</li> <li>-Manuels de vente</li> <li>-Contrat de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité des actes de vente optimale</li> <li>-Respect de la déontologie de la profession</li> <li>- Satisfaction du client dans le respect des objectifs commerciaux</li> <li>-Conclusion réelle et efficace de la vente</li> </ul>
OP7- Créer et suivre le dossier des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciels de bureautique et de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur</li> <li>-Collection adéquate des</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens de télécommunication</li> <li>- Connexion à l'internet</li> </ul>	<p>informations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Création d'un dossier concis et précis</li> <li>-Conception d'un fichier spécifique optimal</li> </ul>
--	---	--

**T3: Réservation des prestations et suivi**

<b>Opérations</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critère de performance</b>
OP1-Prendre les commandes du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrat de location</li> <li>- Contrat de vente</li> <li>- Politique commerciale</li> <li>- Police d'assurance</li> <li>- Tel réservation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence dans la prise de la commande</li> <li>- Rédaction correcte des documents et formulaires</li> <li>- Utilisation adéquate du serveur</li> <li>- Enregistrement précis des commandes</li> </ul>
OP2-Mettre à jour le planning de réservation et des activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consignes de réservation et vente</li> <li>- Procédures de réservation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de la méthode choisie</li> <li>- Transmission exacte des inscriptions à une centrale de réservation</li> <li>- Inventaire actualisé à tout instant</li> </ul>
OP3-Encaisser et émettre tous les titres nécessaires (billetterie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédures de réservation dans l'entreprise</li> <li>- Chèque vacances (Voucher)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'encaissement</li> <li>- Fiabilité des titres et documents émis</li> <li>- Conformités des documents aux engagements pris vis-à-vis du client</li> </ul>
OP4-Assurer le suivi de la réservation	-Logiciel de réservation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonne qualité de suivi</li> <li>- Respect des procédures de suivi de réservation</li> </ul>

**T<sub>4</sub> : Gestion commerciale et comptable**

<b>Opérations</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
OP1-Connaître l'offre et les besoins de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postes informatiques et logiciels spécifiques</li> <li>- Gestionnaire de base de données</li> <li>- Traitement de texte</li> <li>- Serveurs</li> <li>- Fichiers clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité des analyses</li> <li>- Donnée statistiques touristiques exactes</li> <li>- Etudes mercatiques précises</li> </ul>
OP2-Mettre en œuvre des actions commerciales en matière des prix et des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documents comptables et financiers de l'entreprise</li> <li>- Politique mercatique de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonne qualité des actions mercatiques</li> <li>- Etude et propositions précises des prix</li> <li>- Qualité de l'offre optimale</li> <li>- Fiabilité des informations transmises</li> </ul>
OP3-Participer à la répartition du travail et à l'animation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poste de travail informatisé avec écran visible par le client</li> <li>- Brochures atlas, guides</li> <li>- Documentation sur tout support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cohérence dans la répartition des tâches</li> <li>- Suivi soutenu des tâches confiées <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exactitude de travaux de gestion</li> </ul> </li> <li>- Exploitation rapide et efficace de chaque nouvelle donnée</li> <li>- Exploitation rapide et efficace de chaque nouvelle donnée</li> </ul>
OP4-Participer à la gestion comptable	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Documentation sur tout support</li> <li>-Documentation comptables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion comptable exacte et précise</li> <li>- Connaissance exact du bilan</li> <li>-Remplissage exact des différentes pièces comptables</li> <li>- Gestion précise des bons de recettes</li> </ul>

**Tâche 5 : Informatique et systèmes automatisés**

<b>Opérations</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critère de performance</b>
OP1-Manipuler l'outil informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Micro –ordinateur</li> <li>- Moyens de télécommunication</li> <li>- Postes informatiques réservation et de distribution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manipulation correcte du micro-ordinateur</li> <li>- Connaissance précise des logiciels relatifs à la spécialité</li> </ul>
OP2-Gérer les connexions avec les systèmes informatisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connexion à l'internet</li> <li>- Documentation professionnelles à jour</li> <li>- Documentation professionnelle en ligne au hors ligne (numérisées ou sur papier)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidité dans la mise en œuvre des procédures</li> <li>- Efficacité dans la gestion des transactions</li> <li>- Adéquation de la gestion des transactions aux prestations demandées</li> <li>- Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur</li> </ul>
OP3-Utiliser le système GDS (Global Distribution Systems/Système de réservation centralisé)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciels des systèmes de réservation informatique (GDS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception précise d'un tableau de bord</li> <li>- Utilisation exhaustive du logiciel Amadeus</li> <li>- Gestion optimale du système</li> <li>- Maîtrise du système GDS</li> <li>- Actualisation permanente et exhaustive des opérations courantes</li> </ul>



**Tâche 7 : Techniques de gestion**

<b>Opérations</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critère de performance</b>
OP1-Apprécier les réactions des clients et des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brochures, tarifs, manuels de vente</li> <li>- Demandes individuelles des clients</li> <li>- Accès aux principales sources d'informations professionnelles (syndical, chambres de commerce, presse...)</li> <li>- Rapport d'études clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finesse des perceptions des points forts et des points faibles</li> <li>- Bonne qualité de la synthèse de l'information</li> </ul>
OP2-Interpréter les documents de gestion et proposer des solutions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campagne, d'information et de sensibilisation des voyageurs</li> <li>- Rapport d'étude de la zone de chalandise</li> <li>- Dossier client</li> <li>- Appréciations des clients et des fournisseurs sur les produits</li> <li>- Compte rendu du personnel en place</li> <li>- Présentation de la circulation de l'information dans l'entreprise</li> <li>- Plan qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence du constat de l'existant</li> <li>- Qualité et justesse des propositions d'amélioration</li> <li>- Pertinence des solutions proposées</li> <li>- Efficacité des contrôles</li> <li>- Diagnostic précis des méthodes et outils</li> <li>- Pertinence des propositions relatives aux méthodes et outils</li> <li>- Pertinence des outils choisis</li> <li>- Efficacité des indicateurs de mesure</li> </ul>
OP3-Apprécier la	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poste de travail informatisé</li> </ul>	-Elaboration d'un bilan

portée des actions commerciales	<p>relié aux banques de données</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- internes et externes, aux serveurs et à l'internet</li> <li>- Résultats commerciales</li> </ul>	<p>exhaustif des actions commerciales réalisées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse précise de la structure des coûts et des prestations réalisées</li> <li>-Calcul exact du seuil de rentabilité</li> <li>-Présentation de solutions adéquates</li> <li>-Solutions proposées adéquates</li> </ul>
OP4-Fidéliser le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Outil informatique</li> <li>-Fichier CARDEX</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sélection précise des prestataires habituels de certains clients</li> <li>-Respect des différentes techniques de fidélisation</li> <li>-Ciblage adéquat des attentes du client</li> <li>-Respect rigoureux des choix et des préférences des clients</li> <li>-Proposition alléchante et justification d'une politique de prix aux clients fidèles</li> <li>-Efficience à tous les niveaux</li> </ul>

Sources de danger	Effet sur la santé	Moyen de protection
- Equipements et matériels	- Brûlure et électrocution	- Vigilance et prévention
- Négligence et impudences	- Accidents divers	- Prévention et vigilance
- Risques ergonomique	- Accidents divers	- Respect des normes d'hygiène et de sécurité

## **CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES**

<b>Discipline, domaine</b>	<b>Limite des connaissances exigées</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Technique d'expression (Arabe- Français – Anglais)</li>   <li>- Géographie et histoire des civilisations</li>   <li>- Economie</li>   <li>- Droit</li>   <li>- Comptabilité</li>   <li>-Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude de textes (Vocabulaire, Orthographe, Conjugaison, dans les trois langues respectives)</li> <li>- Etudes de textes traitant dans les trois langues</li>   <li>- Etudes et analyses des composantes de la géographie et de l'histoire des civilisations</li>   <li>- Notions approfondies en économie</li>   <li>- Droit appliqué au tourisme</li>   <li>- Notions de comptabilité générale et de gestion financière</li> <li>- Notions sur le marketing</li> <li>- Etude de l'environnement marketing</li> </ul>