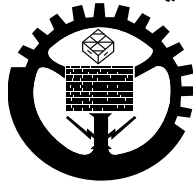


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين والتعليم المهنيين

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 0711

Comité technique d'homologation

Visa N° HTO 06/07/13

BT

IV

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 titulaire du brevet de Technicien "Tourisme"/ Option : Agence De Voyage est chargé de l'information et de l'assistance des touristes lors de leurs passages et visites dans les sites et infrastructures touristiques ainsi que de la vente des produits touristiques.
- **RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR**
 - Veiller au bien-être des clients et des touristes
- **TEMPERATURE ET HUMIDITE :**
 - Ambiante
- **ECLAIRAGE :**
 - Travailler 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
- Parfaite élocution
- 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 dans les temps, des diverses interventions

- **MORALE :**

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

- **POSSIBILITE DE PROMOTION**

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

- **FORMATION**

- **Conditions d'accès** : 2ème année secondaire
- **Durée de formation** : 24 mois soit 2448h
- **Niveau de qualification** : Niveau IV
- **Diplôme** : Technicien en Tourisme/Option : Agence de Voyage.

IDENTIFICATION DES TACHES

Spécialité	Tâches
- Technicien en Agence de Voyage	<p>T₁ : Participation à l'élaboration des produits touristiques</p> <p>T2 : Accueil et vente</p> <p>T3 : Réservation des prestations et suivi</p> <p>T4: Informatique et systèmes automatisés</p>

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T₁ : Participation à l'élaboration de produits touristiques	<p>OP₁ : Participer à l'identification des potentialités touristiques</p> <p>OP₂ : Consulter les prestataires et comparer les offres</p> <p>OP₃ : Assembler les prestations pour répondre à la demande</p> <p>OP₄ : Présenter les produits touristiques selon les attentes des voyageurs</p> <p>OP₅ : Présenter l'offre</p>
T₂ : Accueil et vente	<p>OP₁ : Accueillir les clients</p> <p>OP₂ : Conduire un entretien d'écoute active et d'observation</p> <p>OP₃ : Conseiller et proposer en fonction des besoins du client</p> <p>OP₄ : Vendre les services et produits proposés par l'agence</p> <p>OP₅ : Facturer les prestations</p> <p>OP₆ : Conclure la vente avec le client</p> <p>OP₇ : Créer et suivre le dossier des clients</p>

<p>T₃ : Réservation des prestations et suivi</p>	<p>OP₁ : Prendre les commandes du client OP₂ : Mettre à jour le planning de réservation et des activités op3 : Encaisser et émettre tous les documents nécessaires OP₄: Assurer le suivi de la réservation</p>
<p>T₄ : Informatique et systèmes automatisés</p>	<p>OP₁ : Manipuler l'outil informatique OP₂ : Gérer les connexions avec les systèmes informatisés OP₃ : Utiliser le système G.D.S (Global distribution system/Système de réservation centralisé) (AMADEUS)</p>

DESCRIPTION DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâche1 : Participation à l'élaboration de produits touristiques

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

<p>- Présenter les produits touristiques selon les attentes des voyageurs</p> <p>-Coter les produits (Déterminer le prix de vente)</p> <p>Présenter l'offre</p>	<p>- Tarifs confidentiels des prestataires</p> <p>- Postes informatiques des systèmes de réservation et de distribution (GDS)</p> <p>-Listing des tarifications</p> <p>-Les différentes études des prix concurrentiels</p> <p>- Supports publicitaires</p> <p>- Annonces</p> <p>- Techniques de vente</p>	<p>-Pertinence de l'adéquation aux attentes du client</p> <p>-Maîtrise du logiciel GDS</p> <p>- Accessibilité et lisibilité de l'offre</p> <p>- Respect de la politique commerciale de l'agence</p> <p>- Exactitude des calculs</p> <p>-Offre pertinente</p> <p>- Offre attrayante et de bonne qualité</p> <p>-Respect de la politique commerciale de l'agence</p>
---	---	--

Tâche 2 : Accueil et vente

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Accueillir les clients	- Brochures	<ul style="list-style-type: none"> - Synchronisation précise des phases d'accueil, d'attente et de réception - Structure d'accueil spacieuse, confortable et bien aménagée - Maîtrise de langues étrangères - Courtoisie avec les clients - Attitude ouverte ; patiente et professionnelle - Aisance dans la communication orale
Conduire un entretien d'écoute active et d'observation		<ul style="list-style-type: none"> - Entretien riche et judicieux - Echange verbal ciblé et concentré - Détection exacte des attentes du client

<ul style="list-style-type: none"> - Conseiller et proposer en fonction des besoins du client 	<ul style="list-style-type: none"> - Cahiers des prix - Argumentaires de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - Conseils judicieux - Propositions alléchantes à des prix concurrentiels - Ciblage exact des besoins des clients - Cohérence de l'offre des produits - Assemblage des prestations sur mesure
<ul style="list-style-type: none"> -Vendre les services et produits proposés par l'agence 	<ul style="list-style-type: none"> -Procédures de vente dans l'entreprise - Logiciels de bureautique et de gestion - Réglementations liées à la vente - Moyens de télécommunication - Connexion à l'internet - Postes informatiques des 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect de l'éthique et de la déontologie de la profession - Argumentaires de ventes claires, nettes et précises - Respect des termes de vente - Pertinence et persuasion des arguments de vente - Adéquation de l'offre par rapport à l'attente du client
<ul style="list-style-type: none"> - 		
Facturer les		-

prestations	<p>systèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réglementations liées à la vente - Contrats de vente - Politique commerciale (éthique 	<p>-Exactitude des mouvements de caisse</p> <p>- -Respect de la déontologie de la profession</p>
-Conclure la vente avec le client	<p>-Procédures de facturation</p>	<p>Pertinence des arguments sur le choix</p> <p>-Maîtrise des techniques de vente</p> <p>-Bonne qualité rédactionnelle et méthodologique</p> <p>-La cohérence d'ensemble de la prestation</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Logiciels de bureautique et de gestion 	<p>Pertinence de la prise de commande</p> <p>-Maîtrise du vocabulaire spécifique</p> <p>-Appréciation de la pertinence de vente</p>
-Créer et suivre le dossier des clients		<p>Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur</p> <p>-Collection adéquate des informations</p> <p>-Création d'un dossier concis et précis</p> <p>-Conception d'un fichier spécifique optimal</p>

T3: Réservation des prestations et suivi

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

Tâche 4 : Informatique et systèmes automatisés

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

Sources de danger	Effet sur la santé	Moyen de protection
<ul style="list-style-type: none"> - Equipements et matériels - Négligence et impudences - Risques ergonomique 	<ul style="list-style-type: none"> - Brûlure et électrocution - Accidents divers - Accidents divers 	<ul style="list-style-type: none"> - Vigilance et prévention - Prévention et vigilance - Respect des normes d'hygiène et de sécurité

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, domaine	Limite des connaissances exigées
<ul style="list-style-type: none"> - Technique d'expression (Arabe- Français – Anglais) - Géographie et histoire des civilisations nationales et des pays phare - Economie - Droit - Comptabilité - Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> - Etude de textes (Vocabulaire, Orthographe, Conjugaison, dans les trois langes respectifs) - Etudes de textes traitent dans les trois langes - Etudes et analyses des composantes de l'activité touristique - Etude des notions de base de géographie et d'histoire des civilisations - Connaissance en économie appliquée au tourisme - Droit appliqués au tourisme - Notions de comptabilité générale - Notions sur le marketing - Etude de l'environnement marketing