الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين
- قـاسـي الطـاهـر -

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **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**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IDENTIFICATION DES TACHES

Spécialité	Tâches
- Technicien supérieur en Agence de Voyage	**T_1** : Elaboration des produits touristiques T2 : Accueil et vente T3 : Réservation des prestations et suivi T4 : Gestion commerciale et comptable T5 : Informatique et systèmes automatisés T6 : Techniques de gestion

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	Opérations
T_1 : Elaboration de produits touristiques	**OP_1 :** Identifier et répertorier les potentialités touristiques et constituer une documentation **OP_2 :** Consulter les prestataires et comparer les offres **OP_3 :** Assembler les prestations pour répondre à la demande **OP_4 :** Concevoir des produits touristiques selon les attentes des voyageurs **OP5** : Coter les produits (Déterminer les prix de vente) **OP6**:Elaborer le programme **OP_7:** Présenter l'offre
T_2 : Accueil et vente	**OP_1 :** Accueillir les clients **OP_2 :** Conduire un entretien d'écoute active et d'observation **OP_3 :** Conseiller et proposer en fonction des besoins du client **OP_4 :** Vendre les services et produis proposés par l'agence **OP_5:** Facturer les prestations **OP_6:** Conclure la vente avec le client OP7 : Créer et suivre le dossier des clients
T_3 : Réservation des prestations et suivi	**OP_1 :** Prendre les commandes du client **OP_2 :** Mettre à jour le planning de réservation et des activités **op3 :** Encaisser et émettre tous les documents nécessaires **OP_4:** Assurer le suivi de la réservation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T_4 : Gestion commerciale et comptable	**OP_1 :** Connaître l'offre et les besoins de la clientèle **OP_2 :** Mettre en œuvre des actions commerciales en matière de prix et de produits **OP_3 :** Participer à la répartition du travail et à l'animation **OP_4 :** Participer à la gestion comptable

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	Opérations
T_5 : Informatique et systèmes automatisés	**OP_1 :** Manipuler l'outil informatique **OP_2 :** Gérer les connexions avec les systèmes informatisés **OP_3 :** Utiliser le système G.D.S (Global distribution system/Système de réservation centralisé) (AMADEUS)
T_6 : Techniques de gestion	**OP_1 :** Apprécier les réactions des clients et des fournisseurs **OP_2 :** Interpréter les documents de gestion et proposer des solutions **OP_3 :** Apprécier la portée des actions commerciales **OP_4 :** Fidéliser le client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâche1 : Elaboration de produits touristiques

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Identifier et répertorier les potentialités touristiques et constituer une documentation	- Prospectus - Suggestions des clients - Produits, fournisseurs, points de vente - Connexion à l'internet	- Recherche de l'information de manière pertinente - Informations synthétisées et organisées - Exploitation judicieuse des informations
OP2-Consulter les prestataires et Comparer les offres	- Outil informatique -Outil de réservation -Visites auprès des prestataires -Les différentes cotations des prestataires -Brochures publicitaires	-Recherche très approfondie des prix de prestation. - Démarches pertinentes auprès des fournisseurs - Consultation précise des prestataires
OP3- Assembler les prestations pour répondre à la demande	- Moyens de télécommunication - Réglementation - Documentation professionnelle mise à jour	- Recherche très élargie des prestations - Répértorition correcte des sources d'informations -Assemblage adéquat des prestations
OP4- Concevoir des	- Tarifs confidentiels des	-Pertinence de

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

produits touristiques selon les attentes des voyageurs	prestataires - Postes informatiques des systèmes de réservation et de distribution (GDS)	l'adéquation aux attendes 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 2 : Accueil et vente

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1-Accueillir les clients	- Brochures - Cahiers des prix - Argumentaires de vente - Logiciels de bureautique et de gestion	- 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
OP2-Conduire un entretien d'écoute active et d'observation	- Moyens de télécommunication - Connexion à l'internet	- Entretien riche et judicieux - Echange verbal ciblé et concentré - Détection exacte des attentes du client
OP3- Conseiller et proposer en fonction des besoins du client	- Postes informatiques des systèmes	- Conseils judicieux - Propositions alléchantes à des prix concurrentiels - Ciblage exact des besoins clients - Cohérence de l'offre des produits - Assemblage des prestations sur mesure

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OP4-Vendre les services et produits proposés par l'agence	- Réglementations liées à la vente	- 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
OP5-Facturer les prestations	Procédures de facturation	-Exactitude des mouvements de caisse - -Respect de la déontologie de la profession
OP6-Conclure la vente	-Procédures de vente dans l'entreprise -Politique commerciale (d'éthique….) -Manuels de vente -Contrat de vente	- Qualité des actes de vente optimale -Respect de la déontologie de la profession - Satisfaction du client dans le respect des objectifs commerciaux -Conclusion réelle et efficace de la vente
OP7- Créer et suivre le dossier des clients	- Logiciels de bureautique et de gestion	-Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur -Collection adéquate des

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	- Moyens de télécommunication - Connexion à l'internet	informations -Création d'un dossier concis et précis -Conception d'un fichier spécifique optimal

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T3: Réservation des prestations et suivi

Opérations	Conditions de réalisation	Critère de performance
OP1-Prendre les commandes du client	- Contrat de location - Contrat de vente - Politique commerciale - Police d'assurance - Tel réservation	- Pertinence dans la prise de la commande - Rédaction correcte des documents et formulaires - Utilisation adéquate du serveur - Enregistrement précis des commandes
OP2-Mettre à jour le planning de réservation et des activités	- Consignes de réservation et vente - Procédures de réservation	- Pertinence de la méthode choisie - Transmission exacte des inscriptions à une centrale de réservation - Inventaire actualisé à tout instant
OP3-Encaisser et émettre tous les titres nécessaires (billetterie)	- Procédures de réservation dans l'entreprise - Chèque vacances (Voucher)	- Respect des règles d'encaissement - Fiabilité des titres et documents émis - Conformités des documents aux engagements pris vis-à-vis du client
OP4-Assurer le suivi de la réservation	-Logiciel de réservation	- Bonne qualité de suivi - Respect des procédures de suivi de réservation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T_4 : Gestion commerciale et comptable

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1-Connaître l'offre et les besoins de la clientèle	- Postes informatiques et logiciels spécifiques - Gestionnaire de base de données - Traitement de texte - Serveurs - Fichiers clients	- Fiabilité des analyses - Donnée statistiques touristiques exactes - Etudes mercatiques précises
OP2-Mettre en œuvre des actions commerciales en matière des prix et des produits	- Documents comptables et financiers de l'entreprise - Politique mercatique de l'entreprise	- Bonne qualité des actions mercatiques - Etude et propositions précises des prix - Qualité de l'offre optimale - Fiabilité des informations transmises - Cohérence dans la répartition des tâches
OP3-Participer à la répartition du travail et à l'animation	- Poste de travail informatisé avec écran visible par le client - Brochures atlas, guides - Documentation sur tout support	- Suivi soutenu des tâches confiées - Exactitude de travaux de gestion - Exploitation rapide et efficace de chaque nouvelle donnée - Exploitation rapide et efficace de chaque nouvelle donnée
OP4-Participer à la gestion comptable	-Documentation sur tout support -Documentation comptables	- Gestion comptable exacte et précise - Connaissance exact du bilan -Remplissage exact des différentes pièces comptables - Gestion précise des bons de recettes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 5 : Informatique et systèmes automatisés

Opérations	Conditions de réalisation	Critère de performance
OP1-Manipuler l'outil informatique	- Micro –ordinateur - Moyens de télécommunication - Postes informatiques réservation et de distribution	-Manipulation correcte du micro-ordinateur - Connaissance précise des logiciels relatifs à la spécialité
OP2-Gérer les connexions avec les systèmes informatisés	- Connexion à l'internet - Documentation professionnelles à jour - Documentation professionnelle en ligne au hors ligne (numérisées ou sur papier)	- Rapidité dans la mise en œuvre des procédures - Efficacité dans la gestion des transactions - Adéquation de la gestion des transactions aux prestations demandées - Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur
OP3-Utiliser le système GDS (Global Distribution Systems/Système de réservation centralisé)	- Logiciels des systèmes de réservation informatique (GDS)	- Conception précise d'un tableau de bord - Utilisation exhaustive du logiciel Amadeus - Gestion optimale du système - Maîtrise du système GDS - Actualisation permanente et exhaustive des opérations courantes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 7 : Techniques de gestion

Opérations	Conditions de réalisation	Critère de performance
OP1-Apprécier les réactions des clients et des fournisseurs	- Brochures, tarifs, manuels de vente - Demandes individuelles des clients - Accès aux principales sources d'informations professionnelles (syndical, chambres de commerce, presse…) - Rapport d'études clientèle	- Finesse des perceptions des points forts et des points faibles - Bonne qualité de la synthèse de l'information
OP2-Interpréter les documents de gestion et proposer des solutions	- Campagne, d'information et de sensibilisation des voyageurs - Rapport d'étude de la zone de chalandise - Dossier client - Appréciations des clients et des fournisseurs sur les produis - Compte rendu du personnel en place - Présentation de la circulation de l'information dans l'entreprise - Plan qualité	- Pertinence du constat de l'existant - Qualité et justesse des propositions d'amélioration - Pertinence des solutions proposées - Efficacité des contrôles - Diagnostic précis des méthodes et outils - Pertinence des propositions relatives aux méthodes et outils - Pertinence des outils choisis - Efficacité des indicateurs de mesure
OP3-Apprécier la	- Poste de travail informatisé	-Elaboration d'un bilan

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

portée des actions commerciales	relié aux banques de données - internes et externes, aux serveurs et à l'internet - Résultats commerciales	exhaustif des actions commerciales réalisées - Analyse précise de la structure des coûts et des prestations réalisées -Calcul exact du seuil de rentabilité -Présentation de solutions adéquates -Solutions proposées adéquates
OP4-Fidéliser le client	-Outil informatique -Fichier CARDEX	-Sélection précise des prestataires habituels de certains clients -Respect des différentes techniques de fidélisation -Ciblage adéquat des attentes du client -Respect rigoureux des choix et des préférences des clients -Proposition alléchante et justification d'une politique de prix aux clients fidèles -Efficience à tous les niveaux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, domaine	Limite des connaissances exigées
- Technique d'expression (Arabe- Français – Anglais)	- Etude de textes (Vocabulaire, Orthographe, Conjugaison, dans les trois langues respectives) - Etudes de textes traitant dans les trois langues
- Géographie et histoire des civilisations	- Etudes et analyses des composantes de la géographie et de l'histoire des civilisations
- Economie	- Notions approfondies en économie
- Droit	- Droit appliqué au tourisme
- Comptabilité	- Notions de comptabilité générale et de gestion financière
-Marketing	- Notions sur le marketing - Etude de l'environnement marketing

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر