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

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 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 :**
  - 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
- 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IDENTIFICATION DES TACHES

Spécialité	Tâches
- Technicien en Agence de Voyage	**T_1** : Participation à l'élaboration des produits touristiques T2 : Accueil et vente T3 : Réservation des prestations et suivi T4: Informatique et systèmes automatisés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T_1 : Participation à l'élaboration de produits touristiques	**OP_1 :** Participer à l'identification des potentialités touristiques **OP_2 :** Consulter les prestataires et comparer les offres **OP_3 :** Assembler les prestations pour répondre à la demande **OP_4 :** Présenter les produits touristiques selon les attentes des voyageurs **OP_5:** 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 **OP6 :** Conclure la vente avec le client **OP_7 :** Créer et suivre le dossier des clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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
T_4 : 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)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâche1 : Participation à l'élaboration de produits touristiques

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- 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
-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
- 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Présenter les produits touristiques selon les attentes des voyageurs	- Tarifs confidentiels des prestataires - Postes informatiques des systèmes de réservation et de distribution (GDS)	-Pertinence de l'adéquation aux attendes du client -Maîtrise du logiciel GDS
-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
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
Accueillir les clients	- Brochures	- 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		- Entretien riche et judicieux - Echange verbal ciblé et concentré - Détection exacte des attentes du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Conseiller et proposer en fonction des besoins du client	- Cahiers des prix - Argumentaires de vente	- 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
-Vendre les services et produits proposés par l'agence - Facturer les	-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	- 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 -

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

prestations -Conclure la vente avec le client -Créer et suivre le dossier des clients	systèmes - Réglementations liées à la vente - Contrats de vente - Politique commerciale (éthique -Procédures de facturation - Logiciels de bureautique et de gestion	-Exactitude des mouvements de caisse - -Respect de la déontologie de la profession Pertinence des arguments sur le choix -Maîtrise des techniques de vente -Bonne qualité rédactionnelle et méthodologique -La cohérence d'ensemble de la prestation Pertinence de la prise de commande -Maîtrise du vocabulaire spécifique -Appréciation de la pertinence de vente Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur -Collection adéquate des 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
Prendre les commandes du client	- Contrat de location - Contrat de vente - Politique commerciale - Police d'assurance - Teléreservation	- 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	- 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
Encaisser et émettre tous les titres nécessaires (billetterie)	-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
Assurer le suivi de la réservation	- Procédures de réservation dans l'entreprise - Chèque vacances (Voucher)	- Bonne qualité de suivi - Respect des procédures de suivi de réservation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

<u>Tâche 4</u> : Informatique et systèmes automatisés

Opérations	Conditions de réalisation	Critère de performance
Manipuler l'outil informatique	- Micro -ordinateur - Moyens de télécommunication - Postes informatiques réservation et de distribution - Connexion à l'internet - Documentation professionnelles à jour	-Manipulation correcte du micro-ordinateur - Connaissance précise des logiciels relatifs à la spécialité
Gérer les connexions avec les systèmes informatisés	- 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
Utiliser le système GDS (Global Distribution Systems)(Amadeus)	- Logiciels des systèmes de réservation informatique (GDS)	- 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Sources de danger	Effet sur la santé	Moyen de protection
- Equipements et matériels - Négligence et impudences - Risques ergonomique	- Brûlure et électrocution - Accidents divers - Accidents divers	- Vigilance et prévention - Prévention et vigilance - 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 langes respectifs) - Etudes de textes traitent dans les trois langes
- Géographie et histoire des civilisations nationales et des pays phare	- Etudes et analyses des composantes de l'activité touristique - Etude des notions de base de géographie et d'histoire des civilisations
- Economie	- Connaissance en économie appliquée au tourisme
- Droit	- Droit appliqués au tourisme
- Comptabilité	- Notions de comptabilité générale
- Marketing	- Notions sur le marketing - Etude de l'environnement marketing

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر