



# Dossier de formation et des prestations Employée / employé de commerce CFC Agences de voyages

Version 2017

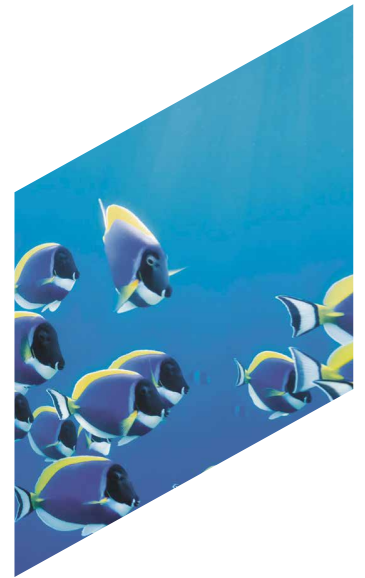
Editeur et copyright:  
Fédération Suisse du Voyage

Commandes:  
Fédération Suisse du Voyage  
Etzelstrasse 42, 8038 Zurich  
T 044 487 30 50  
mail@srv.ch  
www.srv.ch

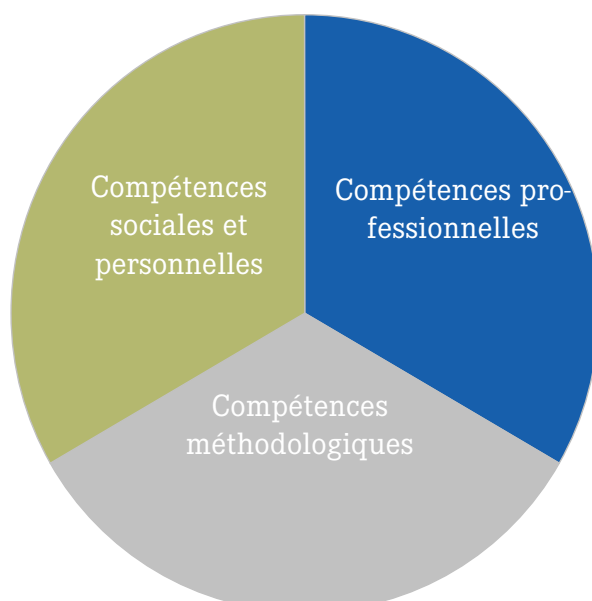
Tous droits réservés, sauf en ce qui concerne l'utilisation  
liée à la formation au sein des entreprises formatrices.

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
Sens et but . . . . .	2
Groupe cible . . . . .	2
Contenu du DFP . . . . .	2
<b>Objectifs de formation</b>	<b>3</b>
1 Plan de formation branche Agences de voyages . . . . .	4
1.1 Objectif général: Branche & entreprise . . . . .	4
1.1.1 Objectifs particuliers • Gérer le matériel / les marchandises ou des prestations de service . . . . .	4
1.1.2 Conseiller les clients . . . . .	6
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes . . . . .	12
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques . . . . .	16
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel . . . . .	16
1.1.6 Exécuter des processus financiers . . . . .	17
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles . . . . .	20
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise . . . . .	24
2 Compétences méthodologiques . . . . .	48
3 Compétences sociales et personnelles . . . . .	49
Description des niveaux taxonomiques . . . . .	50
<b>Planification et contrôle</b>	<b>51</b>
<b>Situations de travail et d'apprentissage</b>	<b>52</b>
Formulaire STA . . . . .	56
<b>Unités de formation</b>	<b>61</b>
Formulaire journal d'apprentissage . . . . .	64
Formulaire UF . . . . .	68
<b>Cours interentreprises</b>	<b>71</b>
<b>Procédure de qualification</b>	<b>73</b>
Bases . . . . .	73
Pratique professionnelle – écrit . . . . .	74
Pratique professionnelle – oral . . . . .	75



## Introduction



### Abréviations

CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
DFP	Dossier de formation et des prestations
MSP	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
STA	Situation de travail et d'apprentissage
UF	Unité de formation

### Sens et but

Les employés de commerce sont des collaborateurs centrés sur les prestations de service dans des processus de gestion d'entreprise. Leur domaine professionnel s'étend du conseil à la clientèle à l'exécution de missions spécifiques à la branche, en passant par la prise en charge de tâches administratives.

Ils possèdent des compétences communes mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et les aptitudes personnelles. L'orientation client, l'initiative individuelle et la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.

Afin de répondre à ces exigences, les employés de commerce doivent disposer de compétences opérationnelles. Ces dernières se composent de trois éléments: les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques ainsi que les compétences sociales et personnelles. Le schéma ci-contre illustre les liens entre les éléments professionnels, méthodologiques, interpersonnels et individuels.

### Groupe cible

Le dossier de formation et des prestations (DFP) s'adresse aux apprentis, aux formateurs ainsi qu'aux responsables des cours interentreprises. Il remplace le guide méthodique type en vigueur jusqu'ici.

### Contenu du DFP

Le DFP contient les directives applicables à la branche Agences de voyages ainsi que les objectifs de formation (avec aptitudes partielles) en entreprise et dans le cadre des cours interentreprises. Il propose en outre des formulaires d'aide pour la formation en entreprise. Le DFP est disponible sous forme électronique sur [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch).

## Objectifs de formation

---

### Remarques

Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

Par «client», on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé de commerce effectue des prestations.

- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (**MSP**) sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A: compétences professionnelles, chapitre 2 «Compétences méthodologiques», chapitre 3 «Compétences sociales et personnelles».
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques **C1 à C6** servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs sont présentées dans le chapitre 4.

### Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise

Le domaine de formation «Branche et entreprise» est constitué, dans la branche de formation et d'examens Agences de voyages, de 19 objectifs évaluateurs obligatoires pour la partie entreprise, qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation, et de 12 objectifs évaluateurs optionnels pour la partie entreprise, dont 7 doivent être traités et atteints.

Le choix des objectifs optionnels est effectué par le responsable de la formation professionnelle de l'entreprise dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation professionnelle tient compte des dispositions de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de l'apprenti.

Le programme de formation est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Au début d'un nouveau semestre, il est possible de prendre en compte dans la mise en œuvre du programme de formation des changements dans l'entreprise ou des expériences. Les adaptations en cours de semestre ne sont pas autorisées.

Les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels définis pour chaque semestre constituent la base, d'une part, des situations de travail et d'apprentissage (STA) ainsi que des unités de formation (UF) dans le cadre de la note d'expérience de la partie entreprise et, d'autre part, du domaine de qualification «pratique professionnelle – oral». Le domaine de qualification «pratique professionnelle – écrit» porte sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises.



## 1 Plan de formation branche Agences de voyages

### 1.1 Objectif général: Branche & entreprise

Organiser des processus d'économie d'entreprise et / ou des processus de prestations de service.

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques à sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées.

Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

#### 1.1.1 Objectif particulier: Gérer le matériel / les marchandises ou des prestations de service

L'employé de commerce est conscient de l'importance que revêt une gestion adéquate du matériel / des marchandises s'inscrivant dans une optique de développement durable. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

#### Remarque sur la numérotation

Le système de numérotation utilisé ci-après se base sur le plan de formation du SEFRI.

#### Partie entreprise

- 1.1 Objectif général Branche et entreprise
- 1.1.1 Objectifs particuliers
- 1.1.1.1 Objectifs évaluateurs
- 1.1.1.1.1 Aptitudes partielles

#### Compétences MSP

(voir pages 48 à 50)

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage
- 3.6 Conscience écologique

1.1.1 Objectif particulier: Gérer le matériel / les marchandises ou des prestations de service		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.1.1 Acheter du matériel et des catalogues (C5)</b></p> <p>J'achète du matériel et des catalogues conformément aux directives de l'entreprise et j'exécute les tâches suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demander des offres et les comparer</li> <li>- clarifier les conditions et les délais de livraison</li> <li>- contrôler les livraisons</li> <li>- réclamer en cas de livraisons erronées et les corriger</li> <li>- vérifier et comptabiliser les factures</li> </ul>	<p><b>1.1.1.1.1 Demander des offres</b></p> <p>Je demande au moins deux offres à des fournisseurs différents conformément aux directives de l'entreprise. Je compare les offres et en fais une synthèse sous forme de rapport succinct qui aidera mon supérieur à prendre sa décision.</p> <p><b>1.1.1.1.2 Commander la marchandise</b></p> <p>Je commande la marchandise sur la base de l'offre. A réception de la livraison dans les délais, je vérifie que la marchandise est complète. Je vérifie le bulletin de livraison ainsi que la facture, que je comptabilise conformément au plan comptable. Je range la marchandise à l'emplacement prévu à cet effet.</p> <p><b>1.1.1.1.3 Réclamer suite à des livraisons</b></p> <p>Je réclame par écrit en cas de livraisons erronées et je formule des revendications claires.</p>	
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.1.2 Stocker / gérer le matériel et les catalogues (C5)</b></p> <p>Je gère le stockage du matériel et des catalogues de manière appropriée. J'accompagne et je surveille l'exécution des étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter les commandes</li> <li>- tenir à jour les stocks</li> <li>- gérer les stocks</li> <li>- établir l'inventaire</li> </ul>	<p><b>1.1.1.2.1 Gérer les stocks (catalogues des tour-opérateurs, matériel de bureau et le cas échéant documents de voyage)</b></p> <p>Je contrôle de manière autonome le matériel de bureau, les documents de voyage et les catalogues des tour-opérateurs en stock.</p> <p><b>1.1.1.2.2 Etablir l'inventaire</b></p> <p>J'établis un inventaire complet et je le tiens à jour.</p> <p><b>1.1.1.2.3 Tenir à jour les stocks</b></p> <p>Je contrôle régulièrement le matériel en stock à l'aide de l'inventaire et je commande dans les délais les articles qui risquent de manquer.</p>	

### **1.1.2 Objectif particulier: Conseiller les clients**

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

#### **Compétences MSP**

(voir pages 48 à 50)

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité



1.1.2 Objectif particulier: Conseiller les clients		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OBLIGATOIRE</b>		
<p><b>1.1.2.1 Démarrer un entretien client (C5)</b></p> <p>Je démarre un entretien avec un client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- citer les phases de l'entretien</li> <li>- saluer les clients</li> <li>- répondre aux demandes du client</li> <li>- clarifier les besoins</li> </ul>	<p><b>1.1.2.1.1 Connaître les objectifs des différentes phases de l'entretien ainsi que la marche à suivre</b></p> <p>Je mène un entretien client de manière autonome en respectant les différentes phases du déroulement de la vente.</p> <p><b>1.1.2.1.2 Motifs de voyage</b></p> <p>J'énumère différents motifs de voyage. Je cite les raisons pour lesquelles les clients voyagent.</p> <p><b>1.1.2.1.3 Qualités nécessaires pour un entretien client</b></p> <p>Je connais les qualités personnelles qui me permettent de mener un entretien client avec succès et motivation.</p> <p><b>1.1.2.1.4 Identifier et tenir compte des facteurs susceptibles de perturber la communication</b></p> <p>J'énumère des perturbations possibles et propose pour chacune d'entre elles une solution pour y remédier.</p> <p><b>1.1.2.1.5 Saluer les clients</b></p> <p>Je me présente poliment au client par mon nom et je mémorise le nom du client.</p> <p><b>1.1.2.1.6 S'enquérir des besoins du client</b></p> <p>J'applique différentes techniques de questionnement dans le cadre de l'entretien client. J'écoute calmement le client, je pose des questions pour bien comprendre ses besoins et j'en fais une synthèse correcte à l'aide de mes notes.</p>	<p><b>1.1.2.1 Démarrer un entretien client (C5)</b></p> <p>Je démarre un entretien avec un client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- citer les phases de l'entretien</li> <li>- saluer les clients</li> <li>- répondre aux demandes du client</li> <li>- clarifier les besoins</li> </ul> <p>Je cite les trois types de communication et suis en mesure de les appliquer. Je suis conscient que je m'exprime non seulement à l'oral, mais aussi à travers mon langage corporel, mon ton et mon élocution (3 types de communication). J'explique comment les différents types de communication agissent sur mon interlocuteur.</p> <p>Je cite les niveaux de la communication. Je sais comment les messages sont transmis et perçus.</p>

1.1.2 Objectif particulier: Conseiller les clients

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>OBLIGATOIRE</b></p>		
<p><b>1.1.2.2 Mener un entretien client (C5)</b> Je mène un entretien client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'enquérir des besoins</li> <li>- présenter des propositions de voyage / conseiller le client</li> <li>- présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections</li> <li>- négocier les objections et les prix</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2.1 Créer sciemment une relation de confiance</b> Sur la base d'entretiens de conseil donnés, je mets en évidence les comportements susceptibles de créer une relation de confiance.</p> <p><b>1.1.2.2.2 «Diriger» un entretien</b> Je prends la direction d'un entretien avec un client en communiquant de manière consciente et ciblée et en observant l'effet produit sur l'interlocuteur ainsi que ses réactions au cours de l'entretien.</p> <p><b>1.1.2.2.3 S'enquérir des besoins</b> Je conseille le client en prenant soin de saisir ses idées et ses problèmes. Je mène ces entretiens avec des objectifs clairs et dans un esprit de partenariat.</p> <p><b>1.1.2.2.4 Arguments, propositions et alternatives</b> Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. J'y réponds spontanément par des arguments, propositions ou alternatives appropriés. Les besoins du client sont pris en compte.</p> <p><b>1.1.2.2.5 Soumettre une offre optimale</b> Je sou mets une offre optimale au client sur la base de l'analyse de ses besoins.</p> <p><b>1.1.2.2.6 Convaincre le client</b> Dans le cadre d'un entretien client, je présente nos prestations ou nos produits à l'aide d'arguments pertinents et axés sur les souhaits du client.</p> <p><b>1.1.2.2.7 Expliquer le prix</b> Je suis capable de calculer correctement le prix du voyage du client en me basant sur différentes listes de prix et de démontrer la plus-value de ma solution par rapport à d'autres produits ou prestations.</p>	<p><b>1.1.2.2 Mener un entretien client (C5)</b> Je mène un entretien client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'enquérir des besoins</li> <li>- présenter des propositions de voyage / conseiller le client</li> <li>- présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections</li> <li>- négocier les objections et les prix</li> </ul>

1.1.2 Objectif particulier: Conseiller les clients		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
1.1.2.2 Mener un entretien client (C5) (suite)	<p><b>1.1.2.2.8 Réfuter les objections dans le cadre de l'entretien client</b></p> <p>Dans le cadre d'un entretien client, je réagis de manière professionnelle aux objections en restant calme, en montrant que je comprends la requête du client et en relevant objectivement les caractéristiques de nos produits / prestations.</p>	

1.1.2 Objectif particulier: Conseiller les clients

Objectifs évaluateurs partie entreprise

Aptitudes partielles

Objectifs évaluateurs CI

**OBLIGATOIRE**

**1.1.2.3 Clore un entretien client (C5)**

Je clos un entretien avec un client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:

- finaliser la réservation / déterminer les options / fixer un rendez-vous ferme
- raccompagner le client
- déterminer la suite de la procédure

**1.1.2.3.1 Citer la nécessité et l'utilité des taxes**

J'explique de manière convaincante à un client pourquoi il doit payer des frais de dossier ou des taxes de réservation et de conseil (TRC) et lui expose la différence entre ces deux types de taxes. J'explique, à l'aide d'un exemple personnel et en termes compréhensibles, quels sont les frais internes couverts par les taxes et quelle est l'influence de la facturation des taxes sur le bouclage annuel de mon entreprise formatrice.

**1.1.2.3.2 Finaliser**

Tout entretien avec un client doit avoir pour objectif de déboucher sur une réservation, une option ou un rendez-vous ferme. Dans tous les cas, je demande au minimum le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'e-mail du client.

Je repère le bon moment pour finaliser la réservation et travaille activement dans ce sens.

**1.1.2.3.3 Conditions générales de contrat et de voyage CGCV**

Lors de l'entretien de conseil, je rends le client attentif aux conditions générales de contrat et de voyage avant la conclusion de la réservation. Je l'informe sur ses droits et ses obligations.

**1.1.2.3.4 Saisir le dossier / les informations importantes pour la réservation de manière structurée**

Je saisis les informations sous forme de mots clés, en termes compréhensibles et dans le bon ordre. Les collaborateurs qui ne connaissent pas le dossier peuvent les comprendre.

**1.1.2.3 Clore un entretien client (C5)**

Je clos un entretien avec un client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:

- finaliser la réservation / déterminer les options / fixer un rendez-vous ferme
- raccompagner le client
- déterminer la suite de la procédure

1.1.2 Objectif particulier: Conseiller les clients		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
1.1.2.3 Clore un entretien client (C5) (suite)	<p><b>1.1.2.3.5 Informations au client après la réservation</b></p> <p>Lorsque la réservation est effectuée, le client est informé sur la suite de la procédure.</p>	
	<p><b>1.1.2.3.6 Raccompagner le client</b></p> <p>Pour mener l'entretien de manière absolument professionnelle jusqu'au bout, je dois également veiller à mon comportement dans cette dernière phase.</p>	

**1.1.3 Objectif particulier: S'occuper du traitement des commandes**

L'employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l'entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

**Compétences MSP**

(voir pages 48 à 50)

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe

1.1.3 Objectif particulier: S'occuper du traitement des commandes

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>OBLIGATOIRE</b></p>		
<p><b>1.1.3.1 Exécuter les commandes des clients (C3)</b>                      J'exécute les commandes des clients de manière autonome et appropriée. Les tâches ci-après font typiquement partie d'une commande client:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisir les données client</li> <li>- procéder à la réservation</li> <li>- saisir la commande et la traiter</li> <li>- établir la confirmation de commande et la facture</li> <li>- contrôler les paiements</li> <li>- établir les documents de voyage, les contrôler et les délivrer</li> <li>- faire le suivi de la commande</li> </ul>	<p><b>1.1.3.1.1 Traiter un dossier client</b>                      Je traite de manière autonome un dossier client avec diverses réservations. Je procède aux réservations, j'établis les documents nécessaires, je contrôle les factures et je me charge de la facturation au client conformément aux directives de l'entreprise.</p> <p><b>1.1.3.1.2 Procéder à une réservation dans le système</b>                      Divers systèmes sont utilisés dans la branche des voyages pour les réservations auprès des tour-opérateurs, agents locaux, compagnies aériennes, etc. Je suis capable, sur les systèmes utilisés au sein de mon entreprise formatrice, de réserver, modifier et annuler des</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voyages à forfait</li> <li>- arrangements dans un système modulaire</li> <li>- vols</li> <li>- prestations individuelles</li> </ul> <p><b>1.1.3.1.3 Etablir de manière autonome des documents spécifiques à l'entreprise</b>                      J'établis de manière autonome, pour un dossier client, les documents suivants et me procure les informations et indications nécessaires à cet effet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- offre</li> <li>- facture de confirmation</li> <li>- documents de voyage</li> <li>- programme de voyage</li> </ul> <p><b>1.1.3.1.4 Contrôler les paiements</b>                      Je cite les étapes du contrôle des paiements et explique les conséquences / répercussions possibles si ce travail n'est pas effectué.</p> <p><b>1.1.3.1.5 Faire le suivi au retour du client</b>                      Au retour du client, je décide quel est le type de suivi adapté et je me charge de le faire de manière autonome.</p>	

1.1.3 Objectif particulier: S'occuper du traitement des commandes		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OBLIGATOIRE</b>		
<p><b>1.1.3.2 Etablir des offres (C3)</b></p> <p>J'établis des offres client de manière autonome et appropriée en suivant les étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir des offres</li> <li>- assurer le suivi d'une offre</li> </ul>	<p><b>1.1.3.2.1 Etablir des offres</b></p> <p>Je suis en mesure de soumettre au client une offre établie conformément aux directives de l'entreprise.</p>	
	<p><b>1.1.3.2.2 Présentation et contenu</b></p> <p>Je veille à une présentation facile à lire, je contrôle le contenu au niveau de l'orthographe et je vérifie que les prix calculés sont justes. Je remets l'offre à mon supérieur pour contrôle avant de l'envoyer au client.</p>	
	<p><b>1.1.3.2.3 Suivi d'une offre</b></p> <p>Je demande au client (en respectant les directives de l'entreprise) s'il m'autorise à réserver le voyage pour lui.</p>	
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients (C4)</b></p> <p>Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je cherche une solution selon les directives internes de l'entreprise et en fonction de mes compétences.</p> <p>Je lance les étapes suivantes entrant en ligne de compte (évaluer les résultats, informer mon supérieur, le prestataire, le partenaire).</p>	<p><b>1.1.3.3.1 Réagir aux réclamations</b></p> <p>Je réagis calmement et objectivement aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes actives au sein de l'entreprise, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.</p>	<p><b>1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients (C4)</b></p> <p>Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je cherche une solution en fonction de mes compétences.</p> <p>Je cite les étapes ultérieures devant être exécutées (évaluer les résultats, informer mon supérieur, le prestataire, le partenaire).</p>
	<p><b>1.1.3.3.2 Gérer les réclamations</b></p> <p>Une fois que la réclamation a été acceptée, je me charge immédiatement de la traiter. Je respecte les directives de mon entreprise et procède de manière rapide et compétente.</p>	
	<p><b>1.1.3.3.3 Motif d'une réclamation</b></p> <p>J'identifie le détail crucial qui a conduit à une réclamation générale de la part du client et l'explique par oral.</p>	



1.1.3 Objectif particulier: S'occuper du traitement des commandes		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients (C4)</b> (suite)	<b>1.1.3.3.4 Opportunités d'une réclamation</b> J'avance, en quelques mots clés et sans outils de travail, trois arguments expliquant pourquoi une réclamation peut aussi être synonyme d'opportunité. Je tiens compte à cet effet des répercussions possibles d'une réclamation.	
	<b>1.1.3.3.5 Les accusations ne sont pas de mise</b> Lorsque les clients se plaignent, j'évite d'accuser des tiers ou de réagir de manière précipitée sans avoir préalablement clarifié la situation. Je cite des réactions correctes.	

**1.1.4 Objectif particulier: Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques**

*Pas d'objectifs évaluateurs pour la branche Agences de voyages*

**1.1.5 Objectif particulier: Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel**

*Pas d'objectifs évaluateurs pour la branche Agences de voyages*

**1.1.6 Objectif particulier: Exécuter des processus financiers**

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

**Compétences MSP**

(voir pages 48 à 50)

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 3.1 Disposition à la performance
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

1.1.6 Objectif particulier: Exécuter des processus financiers		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.6.1 Gérer la caisse (C4)</b> Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Je peux notamment exécuter les tâches ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ouvrir la caisse</li> <li>– gérer la caisse</li> <li>– contrôler la caisse et connaître la procédure en cas de différences</li> <li>– fermer la caisse</li> </ul>	<p><b>1.1.6.1.1 Ouvrir la caisse</b> J'ouvre la caisse conformément aux directives de l'entreprise.</p>	
	<p><b>1.1.6.1.2 Gérer et contrôler la caisse</b> Je gère la caisse consciencieusement et je connais la procédure correcte à suivre en cas de différences éventuelles. J'informe mes supérieurs dans les bons délais.</p>	
	<p><b>1.1.6.1.3 Fermer la caisse</b> Je ferme la caisse conformément aux directives de l'entreprise.</p>	
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.6.2 Traiter des factures (C3)</b> Je traite les factures de manière autonome, de la réception au bouclage en passant par la comptabilisation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– citer les positions</li> <li>– convertir les monnaies étrangères</li> <li>– expliquer le plan comptable</li> <li>– gérer les remboursements</li> <li>– citer les opportunités et les problèmes que posent des achats réalisés en monnaie étrangère</li> </ul>	<p><b>1.1.6.2.1 Convertir les monnaies étrangères</b> Je convertis en CHF le prix en monnaie étrangère de certaines prestations à l'aide de la liste officielle de taux de change d'une banque ou en suivant les directives internes.</p>	<p><b>1.1.6.2.1 Convertir les monnaies étrangères</b> Je convertis en CHF le prix en monnaie étrangère de certaines prestations à l'aide de la liste officielle de taux de change d'une banque ou en suivant les directives internes.</p>
	<p><b>1.1.6.2.2 Expliquer les termes créanciers / débiteurs</b> J'explique la différence entre créanciers et débiteurs.</p>	
	<p><b>1.1.6.2.3 Citer les tâches liées aux pièces comptables</b> J'expose de manière autonome le cheminement d'une facture jusqu'à son classement, en passant par sa comptabilisation. Mon énumération comprend au moins 5 étapes.</p>	
	<p><b>1.1.6.2.4 Achats réalisés en monnaie étrangère</b> Je cite les opportunités et les problèmes que posent les achats réalisés en monnaie étrangère.</p>	

1.1.6 Objectif particulier: Exécuter des processus financiers		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.6.3 Expliquer les moyens de paiement de l'entreprise formatrice (C2)</b></p> <p>J'explique les avantages et les inconvénients des moyens de paiement ci-après en lien avec les prestataires et / ou les clients et je les traite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- espèces</li> <li>- carte de crédit et de débit</li> <li>- bons</li> <li>- REKA Check / REKA Card</li> <li>- banque</li> <li>- recouvrement direct (LSV)</li> </ul>	<p><b>1.1.6.3.1 Citer les moyens de paiement</b></p> <p>Je cite les différents moyens de paiement utilisés au sein de mon entreprise formatrice et j'énumère leurs avantages et leurs inconvénients.</p> <hr/> <p><b>1.1.6.3.2 Traiter les paiements</b></p> <p>Je traite les paiements avec les moyens de paiement courants en appliquant les directives et conditions de l'entreprise valables pour l'utilisation des outils de travail électroniques.</p> <hr/> <p><b>1.1.6.3.3 Connaître le système des rappels</b></p> <p>Je cite le principe du système des rappels et, en suivant les instructions de mon supérieur, je procède à un rappel et j'assure son suivi.</p>	

**1.1.7 Objectif particulier: Exécuter des tâches administratives et organisationnelles**

L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.

**Compétences MSP**

(voir pages 48 à 50)

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.4 Présentation efficace
- 3.1 Disposition à la performance
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.6 Conscience écologique

1.1.7 Objectif particulier: Exécuter des tâches administratives et organisationnelles		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>OBLIGATOIRE</b></p>		
<p><b>1.1.7.1 Effectuer et gérer la correspondance (C5)</b></p> <p>Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant les directives de l'entreprise et les dispositions légales, puis je les fais parvenir aux destinataires prévus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- courriels</li> <li>- lettres</li> <li>- faxconfirmations, etc.</li> </ul>	<p><b>1.1.7.1.1 Etablir des documents</b></p> <p>J'établis toutes sortes de documents ainsi que le courrier, de manière autonome et en suivant les directives de l'entreprise.</p>	
	<p><b>1.1.7.1.2 Vérifier des documents</b></p> <p>Avant d'imprimer les documents et le courrier, j'en vérifie la forme, le style, le contenu, l'orthographe et les césures. A cet effet, j'utilise les programmes d'aide à disposition.</p>	
	<p><b>1.1.7.1.3 Choisir les moyens de communication</b></p> <p>Je cite des situations au sein de mon entreprise formatrice dans lesquelles j'envoie de préférence une lettre, un e-mail ou un fax et je justifie ma décision.</p>	

1.1.7 Objectif particulier: Exécuter des tâches administratives et organisationnelles		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>OBLIGATOIRE</b></p>		
<p><b>1.1.7.2 Planifier et organiser le travail (C5)</b> J'indique où je dois me procurer des informations et comment je les gère. Je planifie les rendez-vous, j'établis des plannings journaliers et je décris et analyse des processus de travail.</p>	<p><b>1.1.7.2.1 Gérer les informations</b> Je distingue les informations importantes pour mon entreprise formatrice ou mon travail de celles qui ne le sont pas et les classe par ordre de priorité. Je trie ces informations et les archive si nécessaire.</p>	
	<p><b>1.1.7.2.2 Se procurer des informations</b> Je choisis les moyens appropriés disponibles dans mon entreprise formatrice (Internet, Intranet, littérature spécialisée, etc.) pour me procurer des informations.</p>	
	<p><b>1.1.7.2.3 Planifier des rendez-vous et les respecter</b> Je maîtrise l'outil imposé au sein de mon entreprise formatrice pour la planification des rendez-vous. Je gère correctement les rendez-vous et les fixe de manière à pouvoir les respecter.</p>	
	<p><b>1.1.7.2.4 Etablir un plan de travail</b> J'établis de manière autonome un planning journalier, hebdomadaire ou mensuel personnel. Je justifie l'utilité d'une telle planification.</p>	
	<p><b>1.1.7.2.5 Critères de classement</b> A l'aide d'exemples choisis par mes soins, je suis en mesure de citer des critères permettant d'établir un classement. Je précise également quels critères de classement se prêtent particulièrement bien à certains types d'archivage. Je note qu'un accès rapide aux informations doit toujours être garanti.</p>	



1.1.7 Objectif particulier: Exécuter des tâches administratives et organisationnelles		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>OBLIGATOIRE</b></p>		
<p><b>1.1.7.3 Traiter les données client (C5)</b>                      Je gère les données client de manière claire et transparente. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisir, gérer, structurer, classer et mettre à jour les données client</li> <li>- traiter les données de manière confidentielle selon les dispositions légales et les directives de l'entreprise</li> </ul>	<p><b>1.1.7.3.1 Fichier client</b>                      Je cite la valeur d'un fichier client complet géré de manière sérieuse et suis capable d'assurer cette tâche. J'explique en outre son importance pour l'entreprise et formule des propositions d'utilisation au niveau marketing.</p>	
	<p><b>1.1.7.3.2 Gérer un fichier client</b>                      Je gère de manière autonome un fichier client sur la base d'un modèle. Ce fichier doit être complet pour assurer un encadrement optimal au client et fidéliser ce dernier à l'entreprise.</p>	
	<p><b>1.1.7.3.3 Utilisation des données de l'entreprise formatrice</b>                      Je me suis renseigné auprès de mon entreprise formatrice pour savoir quelles sont les données que j'ai le droit ou non de transmettre. J'explique à l'aide d'exemples judicieux les dommages que peut causer à l'entreprise formatrice et à ses collaborateurs la divulgation sans autorisation de données confidentielles.</p>	

**1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise**

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour effectuer de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

**Compétences MSP**

(voir pages 48 à 50)

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 2.4 Présentation efficace
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>OBLIGATOIRE</b></p> <p><b>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services de la branche (C3)</b></p> <p>J'utilise mes connaissances des produits et des services de mes concurrents.</p>	<p><b>1.1.8.1.1 Citer les termes techniques</b></p> <p>J'utilise correctement les termes techniques usuels dans ma branche et les explique.</p>	<p><b>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services de la branche (C3)</b></p> <p>J'utilise mes connaissances des produits et des services de la branche.</p>
	<p><b>1.1.8.1.2 Citer les produits de la concurrence</b></p> <p>Je cite les principaux services ou produits d'un concurrent au moins. A l'aide des prospectus / documents à ma disposition, j'explique de manière convaincante à un client en quoi les prestations et la politique d'assortiment du concurrent sont différentes ou identiques à celles de mon entreprise formatrice.</p>	
	<p><b>1.1.8.1.3 Présenter les avantages supplémentaires par rapport aux produits de la concurrence</b></p> <p>Je sais que bon nombre de produits et de services sont interchangeable quant à leur fonction première. C'est la raison pour laquelle j'explique clairement, pour des produits courants de mon entreprise formatrice, quels sont les avantages supplémentaires qui les distinguent des produits de la concurrence.</p>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OBLIGATOIRE</b>		
<p><b>1.1.8.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services de l'entreprise formatrice (C3)</b></p> <p>J'utilise mes connaissances des produits et des services de mon entreprise formatrice.</p>	<p><b>1.1.8.2.1 Citer les produits et services ainsi que leurs avantages</b></p> <p>Je cite les produits et services de mon entreprise formatrice ainsi que de ma branche et explique leurs avantages.</p>	<p><b>1.1.8.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services de l'entreprise formatrice (C3)</b></p> <p>Je cite différentes formes de vente et présente leurs avantages et inconvénients.</p>
	<p><b>1.1.8.2.2 Décrire des produits et services</b></p> <p>Je choisis des produits et services courants de mon entreprise pour expliquer comment ils sont élaborés, diffusés ou vendus et quelles sont leurs caractéristiques particulières.</p>	
	<p><b>1.1.8.2.3 Citer les formes de vente</b></p> <p>J'énonce les avantages et les inconvénients de diverses formes de vente (vente directe, vente au guichet, Internet, etc.).</p>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>OBLIGATOIRE</b></p> <p><b>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise formatrice (C2)</b></p> <p>J'explique à un profane les principales caractéristiques de mon entreprise formatrice. Mon responsable direct m'indique les caractéristiques de la liste ci-après que je dois utiliser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectifs de l'entreprise</li> <li>- forme juridique / rapports de propriété</li> <li>- position sur le marché</li> <li>- principaux points forts</li> </ul>	<p><b>1.1.8.3.1 Citer les objectifs économiques de l'entreprise</b></p> <p>J'expose les objectifs de mon entreprise dans les domaines suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- produits et services</li> <li>- position sur le marché</li> <li>- relations avec les clients ou autres aspects de l'entreprise</li> </ul> <p><b>1.1.8.3.2 Exposer le système d'assurance qualité</b></p> <p>Je m'informe sur la manière dont mon entreprise formatrice assure la qualité de nos services / produits. A l'aide d'exemples, je réfléchis aux conséquences qui en découlent pour notre entreprise et les explique de manière compréhensible.</p> <p><b>1.1.8.3.3 Exposer l'image de l'entreprise formatrice</b></p> <p>Je réfléchis à l'image que veut donner mon entreprise formatrice. Je montre comment je peux contribuer à une image positive de mon entreprise formatrice par mon travail et mon comportement.</p> <p><b>1.1.8.3.4 Interpréter des organigrammes</b></p> <p>J'interprète de manière autonome l'organigramme de mon entreprise formatrice.</p>	
<p><b>OBLIGATOIRE</b></p> <p><b>1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation (C4)</b></p> <p>J'exécute les tâches ci-après dans le domaine de l'aviation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre des réservations, les modifier et les contrôler</li> <li>- utiliser des plans de vol</li> <li>- interpréter des tarifs de vols</li> </ul>	<p><b>1.1.8.4.1 Informations sur les types de check-in, les organisations nationales et internationales actives dans le domaine de l'aviation, les limites de bagages</b></p> <p>J'informe un client en détail sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- différentes possibilités de check-in</li> <li>- les organisations suivantes actives dans le domaine de l'aviation: IATA, ICAO, OFAC (forme d'organisation, secteurs d'activités)</li> <li>- les dispositions en matière de bagages et de bagages en franchise</li> <li>- les services additionnels (ancillary services)</li> </ul>	<p><b>1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation (C4)</b></p> <p>J'exécute les tâches ci-après dans le domaine de l'aviation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre des réservations, les modifier et les contrôler</li> <li>- utiliser des plans de vol</li> <li>- interpréter des tarifs de vols</li> </ul>

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation (C4)</b>  (suite)	<b>1.1.8.4.2 Types d'avions, codes de villes, compagnies aériennes et aéroports</b>  Je cite la structure et les codes des <ul style="list-style-type: none"> <li>– types d'avions</li> <li>– villes</li> <li>– compagnies aériennes</li> <li>– aéroports</li> </ul> sur la base des codes qui me sont soumis et vice versa.	
	<b>1.1.8.4.3 Consulter, interpréter et communiquer correctement les plans de vol et les tarifs de vols avec global directions</b>  J'interprète et communique correctement avec tous les détails indiqués les <ul style="list-style-type: none"> <li>– tarifs de vols, y compris global directions, rules et classes</li> <li>– plans de vol avec escales, correspondances, décalages horaires, calcul manuel du temps de vol</li> <li>– expressions anglaises spécifiques au trafic aérien</li> </ul>	
	<b>1.1.8.4.4 Alliances entre les compagnies aériennes, y compris systèmes HUB et programmes de fidélisation des passagers</b>  J'informe de manière détaillée et compréhensible sur les: <ul style="list-style-type: none"> <li>– alliances entre les compagnies aériennes qui desservent la Suisse</li> <li>– partenariats entre les compagnies aériennes, indépendamment des alliances</li> <li>– systèmes HUB</li> <li>– programmes de fidélisation des passagers</li> </ul>	
	<b>1.1.8.4.5 Compagnies de ligne, compagnies de charters et compagnies low cost (LCC)</b>  J'explique les différences entre les concepts ci-dessus en citant leurs avantages et inconvénients respectifs.	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation (C4)</b>  (suite)	<b>1.1.8.4.6 Calcul des tarifs de vols</b> J'explique le calcul d'un tarif de vol en tenant compte: <ul style="list-style-type: none"> <li>– du système de miles</li> <li>– des réglementations en matière de routing</li> <li>– de la direction de lecture des tarifs</li> <li>– des types de tarifs</li> <li>– des fare families</li> <li>– du système monétaire</li> <li>– des conditions de paiement</li> <li>– et de toutes les indications détaillées qui y sont liées</li> </ul>	
	<b>1.1.8.4.7 Interpréter correctement les billets électroniques et les EMD</b> J'explique les informations figurant sur un reçu de billet électronique qui m'est soumis. Je cite la structure des billets électroniques et des EMD.	
	<b>1.1.8.4.8 Utiliser les systèmes de réservation (CRS / GDS)</b> Je maîtrise les principales applications du système utilisé au sein de mon entreprise formatrice permettant de procéder à des consultations, réservations et changements de réservations, par exemple <ul style="list-style-type: none"> <li>– décoder les compagnies aériennes, types d'avions, villes et pays</li> <li>– consulter et interpréter correctement les plans de vol</li> <li>– consulter et interpréter correctement les disponibilités des vols</li> <li>– consulter les tarifs de vols et interpréter correctement les règles</li> <li>– établir de manière autonome un dossier de vol avec les entrées minimales</li> <li>– modifier ou annuler un dossier de vol</li> </ul>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

Objectifs évaluateurs partie entreprise

Aptitudes partielles

Objectifs évaluateurs CI

**OBLIGATOIRE**

**1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes (C3)**

J'indique et j'explique à mes clients des offres concernant:

- les hôtels et la parahôtellerie
- les voitures de location et les motor-homes

**1.1.8.5.1 Définir et décrire des notions spécifiques**

Je définis et décris, en termes compréhensibles pour un profane et sans utiliser de documents:

- la notion de chaîne hôtelière/groupe hôtelier
- la notion de parahôtellerie
- divers types d'hôtels avec l'infrastructure correspondante
- diverses catégories d'hôtels avec leurs caractéristiques et leurs différences

**1.1.8.5.2 Réservation d'hôtels**

J'explique la différence entre une réservation contractuelle et une réservation dynamique.

**1.1.8.5.3 Termes techniques du domaine de l'hôtellerie**

Je définis par exemple les termes suivants:

- divers types de pensions (y compris désignations anglaises et américaines et abréviations)
- double, chambre à deux lits, simple, à trois, suite, suite Junior, lit complémentaire (avec les traductions anglaises)

**1.1.8.5.4 Louer des appartements de vacances**

A l'aide d'un catalogue de maisons de vacances, je conseille en détail un client sur les conditions de réservation et de location s'appliquant à l'objet de son choix.

**1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes (C3)**

J'utilise mes connaissances sur

- les hôtels et la parahôtellerie
- les voitures de location et les motor-homes

de manière ciblée lorsque je conseille mes clients.



1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes (C3)</b></p> <p>(suite)</p>	<p><b>1.1.8.5.5 Informer le client sur les différents types de voitures de location et de camping-cars ainsi que sur leurs conditions de location</b></p> <p>Dans le cadre d'un entretien de conseil, j'informe en détail le client à l'aide du prospectus ou du site Internet du fournisseur de voitures de location:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur les différentes sociétés de location de voitures, respectivement de motor-homes et de camping-cars, dans le pays de son choix</li> <li>- sur les différentes catégories de véhicules et de prix proposées par la société de location choisie pour le voyage de son choix</li> <li>- sur les conditions de location de la société choisie pour le véhicule de son choix et le type de tarif souhaité</li> </ul> <p><b>1.1.8.5.6 Prestations complémentaires possibles et prise en charge du véhicule</b></p> <p>A l'aide du prospectus ou du site Internet d'un fournisseur, j'informe en détail un client intéressé à louer une voiture ou un camping-car / motor-home:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur les prestations complémentaires possibles</li> <li>- sur les détails relatifs à la prise en charge et à la restitution du véhicule auprès de la société de location choisie</li> </ul> <p><b>1.1.8.5.7 Assurances pour les voitures et les camping-cars / motor-homes de location</b></p> <p>A l'aide d'un prospectus ou du site Internet d'un fournisseur, j'informe un client sur les assurances possibles et leur couverture.</p>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes (C3)</b></p> <p>(suite)</p>	<p><b>1.1.8.5.8 Avantages et inconvénients d'un motor-home ou d'un camping-car et taille conseillée pour le véhicule</b></p> <p>Dans le cadre d'un entretien et à l'aide d'un prospectus, je conseille en détail un client sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les avantages et les inconvénients d'un voyage en motor-home / camping-car</li> <li>– la différence entre un camping-car et un motor-home</li> <li>– la taille du véhicule conseillée, équipement compris, pour ce client et le voyage choisi</li> </ul> <p><b>1.1.8.5.9 Equipement du camping-car / motor-home et équipement du «campground»</b></p> <p>Je décris</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'équipement courant d'un camping-car / motor-home</li> <li>– les équipements / installations que l'on peut attendre sur un «campground» dans un pays spécifique</li> </ul>	
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.8.6 Utiliser ses connaissances dans le domaine des voyages en car (C3)</b></p> <p>J'indique et j'explique à mes clients des offres dans le domaine des voyages en car.</p>	<p><b>1.1.8.6.1 Autocaristes suisses – équipement des cars, types de voyages en car</b></p> <p>Je décris</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– des autocaristes suisses réputés et leur position sur le marché</li> <li>– des types de cars de tourisme possibles et leur équipement</li> </ul> <p>des types de voyages en car et la clientèle respective à laquelle ils s'adressent</p> <p><b>1.1.8.6.2 Vente d'un arrangement de voyage en car</b></p> <p>Au moyen d'un prospectus sur les voyages en car, j'informe en détail le client sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les avantages et les inconvénients d'un voyage en car, la gamme d'offres et les spécialisations du fournisseur choisi</li> <li>– le déroulement du voyage choisi, son prix ainsi que les éventuels suppléments ou réductions</li> </ul>	<p><b>1.1.8.6 Utiliser ses connaissances dans le domaine des voyages en car (C3)</b></p> <p>J'utilise de manière ciblée mes connaissances sur différents produits dans le domaine des voyages en car lorsque je conseille mes clients.</p>

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.6 Utiliser ses connaissances dans le domaine des voyages en car (C3)</b> (suite)</p>	<p><b>1.1.8.6.3 Destinations des voyages en car et voyages à thèmes</b> Je cite au moins quatre destinations classiques pour des voyages d'une journée, d'un week-end ou d'une semaine en car et j'explique au client les principales différences entre ces destinations.</p>	
<p><b>OPTIONNEL</b></p>		
<p><b>1.1.8.7 Utiliser ses connaissances dans le domaine ferroviaire (C3)</b> J'indique et j'explique à mes clients des offres dans le domaine ferroviaire.</p>	<p><b>1.1.8.7.1 Correspondances ferroviaires européennes</b> A l'aide d'un horaire ou d'un outil de travail électronique, je renseigne correctement sur les correspondances ferroviaires internationales au départ de la Suisse à destination des pays voisins.</p> <p><b>1.1.8.7.2 La gamme d'offres européennes</b> Je conseille les clients de manière approfondie et compréhensible sur les offres ferroviaires européennes actuelles et cite les dispositions tarifaires pour l'aller simple et le retour.</p> <p><b>1.1.8.7.3 Trains et types de trains spéciaux</b> Je décris en détail les propriétés, caractéristiques, types de tarifs et correspondances des trains et types de trains nationaux et internationaux.</p> <p><b>1.1.8.7.4 Prestations de service ferroviaires</b> Je décris les prestations de service, telles que: – check-in à la gare avec ou sans carte d'embarquement, arguments de vente compris – lounges, etc.</p> <p><b>1.1.8.7.5 Géographie ferroviaire</b> Je cite les points frontières des liaisons ferroviaires internationales au départ de la Suisse à destination des pays voisins.</p>	<p><b>1.1.8.7 Utiliser ses connaissances dans le domaine ferroviaire (C3)</b> J'utilise de manière ciblée mes connaissances sur différents produits dans le domaine ferroviaire lorsque je conseille mes clients.</p>

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.8.8 Utiliser ses connaissances dans le domaine des ferries (C3)</b> J'indique et j'explique à mes clients des offres dans le domaine des ferries.</p>	<p><b>1.1.8.8.1 Liaisons et compagnies de ferry</b> Je cite des liaisons de ferry importantes en Europe ainsi qu'une compagnie de ferry qui dessert chacune de ces liaisons.</p>	
	<p><b>1.1.8.8.2 Conseil pour un trajet en ferry</b> Je mène un entretien de vente pour un trajet en ferry au moyen d'un prospectus ou d'un outil de travail électronique, je conseille le client en détail et je calcule le prix exact.</p>	
	<p><b>1.1.8.8.3 Réservation d'un trajet en ferry</b> Je réserve une place à bord d'un ferry auprès d'un courtier ou de la compagnie de ferry en utilisant toutes les informations nécessaires et je finalise la réservation.</p>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>OBLIGATOIRE</b></p>		
<p><b>1.1.8.9 Utiliser ses connaissances sur les prestataires de croisières et de péniches (C3)</b></p>	<p><b>1.1.8.9.1 Différences entre un bateau de croisière et un bateau de croisière fluviale</b></p>	<p><b>1.1.8.9 Utiliser ses connaissances sur les prestataires de croisières et de péniches (C3)</b></p>
<p>J'indique et j'explique à mes clients des offres concernant des:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- croisières et croisières fluviales</li> <li>- vacances sur une péniche</li> </ul>	<p>Je décris le but, l'organisation et l'équipement d'un</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bateau de croisière (mer)</li> <li>- bateau pour croisières fluviales</li> </ul>	<p>J'utilise mes connaissances sur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les croisières et les croisières fluviales</li> <li>- les vacances sur une péniche lorsque je conseille mes clients.</li> </ul>
	<p><b>1.1.8.9.2 Régions de croisières, compagnies de croisières, catégories de bateaux de croisières, termes techniques de base</b></p> <p>Je cite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les principales régions de croisières</li> <li>- compagnies de croisières</li> <li>- catégories de bateaux de croisières et je décris leurs caractéristiques</li> <li>- les termes techniques de base qui sont importants pour les croisières et je les explique</li> </ul>	
	<p><b>1.1.8.9.3 Régions de croisières fluviales, compagnies de croisières fluviales, catégories de bateaux de croisières fluviales, termes techniques de base</b></p> <p>Je cite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les principales régions de croisières fluviales</li> <li>- compagnies de croisières fluviales</li> <li>- catégories de bateaux de croisières fluviales et je décris leurs caractéristiques</li> <li>- les termes techniques de base qui sont importants pour les croisières fluviales et je les explique</li> </ul>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>1.1.8.9 Utiliser ses connaissances sur les prestataires de croisières et de péniches (C3)</b>  (suite)	<b>1.1.8.9.4 Le déroulement des opérations à bord d'un bateau de croisière et d'un bateau de croisière fluviale</b>  Dans le cadre d'un entretien avec le client, je décris en détail: <ul style="list-style-type: none"> <li>- le déroulement d'une journée à bord</li> <li>- les particularités en ce qui concerne les repas à bord, y compris le service proposé</li> <li>- la réservation, l'organisation et le déroulement des excursions dans le cadre d'une croisière en comparaison avec les excursions proposées dans le cadre de vacances balnéaires</li> <li>- les divertissements / animations que l'on peut attendre à bord</li> </ul>	
	<b>1.1.8.9.5 Différents types de croisières</b>  Je décris en détail les particularités de divers types de croisières en les illustrant chaque fois par un exemple personnel: <ul style="list-style-type: none"> <li>- croisières à thèmes</li> <li>- croisières expéditions</li> <li>- croisières combinées avec offre à terre, etc.</li> </ul>	
	<b>1.1.8.9.6 Conseils pour une croisière</b>  Dans le cadre d'un entretien de vente et à l'aide d'un prospectus consacré aux croisières, je conseille un client sur: <ul style="list-style-type: none"> <li>- les différents types de cabines et leur emplacement sur le plan des ponts</li> <li>- les catégories de prix avec tous les suppléments et réductions ainsi que les pourboires et les taxes portuaires</li> <li>- les possibilités de rejoindre le port d'embarquement</li> <li>- les possibilités de retour depuis le port de débarquement</li> <li>- les avant-programmes et les après-programmes</li> </ul>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.9 Utiliser ses connaissances sur les prestataires de croisières et de péniches (C3)</b> (suite)</p>	<p><b>1.1.8.9.7 Régions et rivières avec offres de vacances en péniche</b> Dans le cadre d'un entretien avec le client, je décris à l'aide du prospectus: – les régions / rivières proposant des vacances en péniche, avec leurs avantages et leurs inconvénients, ainsi que l'équipement courant des bateaux</p> <p><b>1.1.8.9.8 Fournisseurs de vacances en péniche</b> Je cite les fournisseurs importants de vacances en péniche.</p>	
<b>OBLIGATOIRE</b>		
<p><b>1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination (C3)</b> Je conseille mes clients au niveau mondial, de manière globale et compréhensible, sur la base de mes connaissances spécifiques à la destination et à l'aide de brochures.</p>	<p><b>1.1.8.10.1 Informations sur les pays touristiques importants dans le monde entier</b> Sur la base de mes connaissances spécifiques à la destination et à l'aide de brochures ainsi que d'Internet, je conseille un client de manière globale et compréhensible sur les aspects suivants du pays où il va se rendre: – voyage, possibilités de voyager dans le pays, possibilités d'hébergement – villes, stations balnéaires et plages, curiosités – climat / végétation / saisons touristiques</p> <p><b>1.1.8.10.2 Informations sur les formalités d'entrée, le climat, la population et la culture</b> J'utilise des outils de travail modernes pour informer un client sur les aspects touristiques suivants du pays où il va se rendre: – formalités d'entrée, devises / code ISO – prescriptions sanitaires / vaccins – population et contexte culturel, langues, religions</p>	<p><b>1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination (C3)</b> Je dispose de connaissances au niveau mondial spécifiques à la destination et je les utilise de manière adaptée au client.</p>

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination (C3)</b> (suite)	<b>1.1.8.10.3 Citer la situation des villes, rivières, montagnes et lacs, etc.</b> Sur une carte blanche (sans texte) d'un pays / continent spécifique, je fais figurer les détails suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>– pays</li> <li>– principales villes</li> <li>– principales rivières</li> <li>– principaux lacs</li> <li>– mers voisines</li> <li>– aéroports internationaux</li> </ul> et, si importants pour le tourisme: <ul style="list-style-type: none"> <li>– principales îles</li> <li>– côtes balnéaires</li> <li>– principaux parcs nationaux</li> <li>– régions importantes</li> </ul>	
	<b>1.1.8.10.4 Attribuer des groupes de clients à des destinations</b> J'attribue des groupes de clients aux destinations correspondantes en fonction de leurs différents besoins.	
<b>OBLIGATOIRE</b>		
<b>1.1.8.11 Connaissances générales dans le domaine des voyages (C2)</b> J'explique les orientations et champs d'activités ci-après: <ul style="list-style-type: none"> <li>– revendeur de voyages (détaillant)</li> <li>– organisateur de voyages (tour-opérateur)</li> <li>– agences de voyages d'affaires</li> <li>– associations</li> <li>– communautés d'intérêts</li> </ul>	<b>1.1.8.11.1 Les différents types d'entreprises de la branche des voyages</b> J'élabore de manière autonome un schéma dans lequel j'intègre différents types d'entreprises et de prestataires de services de la branche des voyages, de manière à mettre en évidence leurs relations et dépendances réciproques.	<b>1.1.8.11 Connaissances générales dans le domaine des voyages (C2)</b> J'explique les orientations et champs d'activités ci-après: <ul style="list-style-type: none"> <li>– revendeur de voyages (détaillant)</li> <li>– organisateur de voyages (tour-opérateur)</li> <li>– agences de voyages d'affaires</li> <li>– associations</li> <li>– communautés d'intérêts</li> </ul>
	<b>1.1.8.11.2 Tâches des différents types d'entreprises de la branche des voyages</b> J'explique les tâches du / de: <ul style="list-style-type: none"> <li>– revendeur de voyages / vente directe</li> <li>– organisateur de voyages</li> <li>– agence de voyages d'affaires</li> </ul>	
	<b>1.1.8.11.3 Activités des différents types d'entreprises de la branche des voyages</b> Je cite les différentes fonctions qu'assume un / une <ul style="list-style-type: none"> <li>– revendeur de voyages / vente directe</li> <li>– organisateur de voyages</li> <li>– agence de voyages d'affaires</li> </ul>	



1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>1.1.8.11 Connaissances générales dans le domaine des voyages (C2)</b> (suite)	<b>1.1.8.11.4 Les différents types de voyages et leurs spécialistes</b> Un tour-opérateur vend un grand nombre d'offres proposées par divers organisateurs de voyages. Je cite un spécialiste organisateur par type de voyage (voyages culturels et d'études / vacances de sport / vacances de randonnées / voyages modulaires / voyages en car / vacances club / séjours linguistiques, etc.)	
	<b>1.1.8.11.5 Les différents types de voyages de groupes</b> J'explique différents types de voyages de groupes, p. ex. <ul style="list-style-type: none"> <li>- voyages de groupes ad hoc</li> <li>- voyages incentive</li> <li>- voyages special interest</li> <li>- voyages à forfait selon la loi sur les voyages à forfait</li> </ul>	
	<b>1.1.8.11.6 Associations et communautés d'intérêts</b> Je cite les principales associations et communautés d'intérêts. Je cite leur but et leurs tâches et les explique de manière détaillée et compréhensible.	
	<b>1.1.8.11.7 Foires touristiques</b> J'explique la différence entre une foire de voyages grand public et une foire destinée aux professionnels de la branche. Pour chacune de ces catégories, je cite une foire touristique que je connais ainsi que le lieu où elle se déroule.	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OBLIGATOIRE</b>		
<p><b>1.1.8.12 Calculer le prix d'un voyage (C3)</b> Je cite les bases de calcul pour les types de voyages suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– séjour individuel</li> <li>– voyage en groupe</li> <li>– voyage à forfait du point de vue d'un revendeur de voyages</li> <li>– voyage à forfait du point de vue d'un tour-opérateur</li> </ul> <p>et calcule le prix de manière intégrale et correcte.</p>	<p><b>1.1.8.12.1 Calculer le prix d'un voyage</b> Sur la base des prescriptions correspondantes, je calcule les différents coûts nets des prestataires de services par personne avant de calculer d'abord le prix d'achat, puis le prix de vente, par personne en chambre double et / ou en chambre individuelle. Le calcul doit être compréhensible pour les employés de commerce et contenir des indications relatives aux réflexions faites.</p>	<p><b>1.1.8.12 Calculer le prix d'un voyage (C3)</b> Je cite les bases de calcul pour les types de voyages suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– séjour individuel</li> <li>– voyage en groupe</li> <li>– voyage à forfait du point de vue d'un revendeur de voyages</li> <li>– voyage à forfait du point de vue d'un tour-opérateur</li> </ul> <p>et calcule le prix de manière intégrale et correcte.</p>
	<p><b>1.1.8.12.2 Citer les réductions et suppléments possibles</b> Je cite les réductions, taxes et suppléments les plus courants qui peuvent se présenter dans les arrangements et les illustre à l'aide de quelques exemples.</p>	
	<p><b>1.1.8.12.3 Calculer un prix</b> Je suis capable de calculer de manière intégrale et correcte le prix du voyage d'un client sur la base de la liste de prix.</p>	
	<p><b>1.1.8.12.4 Connaître et expliquer les avantages et les inconvénients des prix promotionnels</b> Je cite le but des prix promotionnels et explique quels sont les avantages et les inconvénients qui en découlent pour le revendeur et l'organisateur de voyages.</p>	
	<p><b>1.1.8.12.5 Contrôler le calcul du prix d'un voyage de groupe</b> Je vérifie l'exactitude d'un calcul de prix qui m'est soumis et consigne par écrit mes éventuelles propositions de corrections.</p>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.8.13 Connaissances des activités dans une agence de voyages d'affaires (C2)</b></p> <p>Je cite les activités spécifiques à une agence de voyages d'affaires, telles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– formes d'organisation</li> <li>– exigences posées à l'entreprise et aux collaborateurs</li> <li>– banque de données et clientèle de base</li> <li>– moyens de paiement spéciaux</li> <li>– taxes</li> <li>– types de contrats généraux</li> </ul>	<p><b>1.1.8.13.1 Définir les formes d'organisation des agences de voyages d'affaires</b></p> <p>Je décris les différentes formes d'organisation et explique en termes compréhensibles les avantages et les inconvénients qui en résultent.</p>	
	<p><b>1.1.8.13.2 Citer les exigences posées aux agences de voyages d'affaires et à leurs collaborateurs</b></p> <p>J'explique en quoi la clientèle du secteur des voyages d'affaires est différente de celle du secteur des voyages de vacances. Je décris également les exigences des entreprises clientes vis-à-vis de l'agence de voyages d'affaires et de ses collaborateurs.</p>	
	<p><b>1.1.8.13.3 Banque de données et clientèle de base dans une agence de voyages d'affaires</b></p> <p>J'explique en termes compréhensibles pourquoi une banque de données et une clientèle de base soigneusement sélectionnée sont importantes pour une agence de voyages d'affaires.</p> <p>Je cite des critères permettant de sélectionner la clientèle de base d'une agence de voyages d'affaires et justifie mon choix de critères de manière compréhensible.</p>	
	<p><b>1.1.8.13.4 Moyens de paiement et taxes</b></p> <p>Je cite les moyens de paiement usuels dans le cadre des voyages d'affaires ainsi que l'importance de la perception de taxes.</p>	
	<p><b>1.1.8.13.5 Types de contrats</b></p> <p>Je décris les avantages et l'importance des types de contrats conclus avec les différents prestataires de services et parties contractantes.</p>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

Objectifs évaluateurs partie entreprise

Aptitudes partielles

Objectifs évaluateurs CI

**OPTIONNEL**

**1.1.8.14 Connaissances des activités et de l'organisation d'un organisateur de voyages (C2)**

Je cite les activités spécifiques à un organisateur de voyages, telles que:

- calcul des prix / détermination des prix auprès du tour-opérateur
- collaboration avec les partenaires sur place

J'explique comment un organisateur de voyages est organisé.

**1.1.8.14.1 Expliquer les termes propres au domaine de l'organisation des voyages**

J'explique différents termes de manière compréhensible et les applique dans le cadre du calcul d'un prix:

- budget Pax
- occupation
- options
- chaîne charter / vol à vide
- prix d'achat / prix de vente
- bénéfice / marge, etc.

**1.1.8.14.2 Expliquer les tâches des départements administration et service d'un organisateur de voyages**

Je cite les départements d'un organisateur de voyages qui ne sont pas directement liés à la production et à la vente de voyages. Je décris les champs d'activités de ces départements.

**1.1.8.14.3 Citer les champs d'activités des chargé / es de dossier, des acheteurs et des Product Managers**

Je décris en détail les champs d'activités et en déduis les tâches principales pour chacun d'entre eux.

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>1.1.8.14 Connaissances des activités et de l'organisation d'un organisateur de voyages (C2)</b> (suite)	<b>1.1.8.14.4 Collaboration avec un agent / prestataire de services local</b> Dans le cadre de la collaboration avec un agent / prestataire de services local, je contrôle avec attention son offre en ce qui concerne la prise en compte des attentes du client, les prix ainsi que les autres conditions. J'évalue également quels sont les avantages et inconvénients que présente cette collaboration pour mon entreprise formatrice et pour nos clients.	
	<b>1.1.8.14.5 Calculer les prix de vente au moyen des coefficients d'imputation</b> J'interprète les documents nécessaires (contrats, offres écrites de prestataires de services / agents locaux) et calcule le prix de vente au moyen du coefficient d'imputation imposé.	
	<b>1.1.8.14.6 Compétences de l'organisateur de voyages</b> A l'aide d'un voyage à forfait, je décris les départements de mon entreprise formatrice qui sont impliqués et explique leurs compétences.	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>OPTIONNEL</b>		
<p><b>1.1.8.15 Connaissances des activités d'un revendeur de voyages (C2)</b></p> <p>Je cite les activités spécifiques à un revendeur de voyages, telles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- calcul des prix / détermination des prix</li> <li>- microtour-operating</li> <li>- collaboration avec les partenaires</li> </ul>	<p><b>1.1.8.15.1 Collaboration avec des organisateurs de voyages, agents et prestataires de services locaux</b></p> <p>Dans le cadre de la collaboration avec nos partenaires, je contrôle leurs offres en ce qui concerne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la prise en compte des attentes du client</li> <li>- les prix et les autres conditions</li> </ul>	
	<p><b>1.1.8.15.2 Avantages et inconvénients d'une collaboration avec des organisateurs de voyages, agents et prestataires de services locaux</b></p> <p>J'évalue quels sont les avantages et inconvénients que présente cette collaboration pour mon entreprise formatrice et pour nos clients.</p>	
	<p><b>1.1.8.15.3 Calculer les prix de vente au moyen des coefficients d'imputation</b></p> <p>J'interprète les documents nécessaires (contrats, offres écrites de prestataires de services / agents locaux) et calcule le prix de vente, taxes comprises, au moyen du coefficient d'imputation imposé.</p>	

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

Objectifs évaluateurs partie entreprise

Aptitudes partielles

Objectifs évaluateurs CI

**OBLIGATOIRE**

**1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages (C3)**

J'utilise mes connaissances sur les thèmes ci-après

- loi sur les voyages à forfait (LVF)
  - conditions générales et contractuelles de voyage (CGCV)
  - assurances voyage
  - fonds de garantie
  - médiateur
  - dispositions d'entrée sur le territoire
  - prescriptions sanitaires
- et fournis des informations de manière détaillée et adaptée au client.

**1.1.8.16.1 Définition du voyage à forfait aux termes de la LVF**

Conformément à la loi fédérale sur les voyages à forfait LVF, un voyage est uniquement défini comme voyage à forfait lorsqu'il présente certaines caractéristiques.

- J'énumère ces caractéristiques
- J'analyse des exemples qui me sont soumis et détermine si ces exemples sont soumis à la LVF
- Pour ces exemples, j'indique qui fait office d'organisateur de voyages et assume par conséquent la responsabilité

**1.1.8.16.2 Citer le contenu des CGCV et leur importance**

J'explique pourquoi elles sont nécessaires et ce qu'elles régissent exactement. Je sais à quel moment de la vente elles doivent être remises au client.

**1.1.8.16.3 Appliquer les prescriptions légales**

Certaines prescriptions de la loi fédérale sur les voyages à forfait LVF régissent différentes tâches lors du conseil et de la vente de voyages à forfait.

J'applique ces prescriptions dans le cadre du traitement d'un dossier client. Cette tâche peut concerner les domaines suivants:

- information du client avant la conclusion du contrat
- contenu du contrat de voyage
- contenu du programme de voyage
- contenu des CGCV
- dispositions d'entrée sur le territoire
- prescriptions sanitaires

**1.1.8.16.4 Compagnies d'assurances voyage et leurs offres**

En me basant sur des prospectus d'assurances voyage, je conseille un client sur:

- le but et l'utilité des assurances voyage
- les différentes compagnies d'assurances et leurs offres

**1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages (C3)**

J'utilise mes connaissances sur les thèmes ci-après

- loi sur les voyages à forfait (LVF)
  - conditions générales et contractuelles de voyage (CGCV)
  - assurances voyage
  - fonds de garantie
  - médiateur
  - dispositions d'entrée sur le territoire
  - prescriptions sanitaires
- et suis en mesure de fournir des informations de manière détaillée et adaptée au client.

1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages (C3)</b> (suite)	<b>1.1.8.16.5 Conseil sur les types d'assurances, les personnes assurées et les sinistres</b> Je décris à un client: – les types d'assurances possibles pour le voyage prévu – les personnes assurées – les sinistres couverts – la marche à suivre en cas d'annulation ou de changement de réservation	
	<b>1.1.8.16.6 Conseil sur les prestations de l'assurance</b> J'indique à un client l'assurance idéale pour le voyage qu'il a réservé.	
	<b>1.1.8.16.7 Clarifier la question de la responsabilité</b> Les tâches d'une agence de voyages sont influencées par diverses relations contractuelles. J'explique quelle responsabilité et quelles obligations peuvent découler des contrats ci-après pour les parties impliquées: – contrat de voyage à forfait – mandat entre client et revendeur de voyages – contrat d'agence	
	<b>1.1.8.16.8 Ombudsman</b> Je cite les tâches de l'ombudsman de la branche des voyages.	
	<b>1.1.8.16.9 Définir la responsabilité de l'organisateur de voyages et du revendeur de voyages / les risques pour le microtour-opérateur</b> Je définis la responsabilité d'un organisateur de voyages et / ou celle d'un revendeur de voyages.	



1.1.8 Objectif particulier: Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles	Objectifs évaluateurs CI
<b>1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages (C3)</b> (suite)	<b>1.1.8.16.10 Garantie des fonds de la clientèle</b> Outre les prescriptions relatives à l'organisation des voyages, la loi fédérale sur les voyages à forfait fixe également d'autres conditions à remplir par les agences de voyages. Celles-ci concernent entre autres la garantie des fonds de la clientèle. J'explique <ul style="list-style-type: none"> <li>– comment la branche des voyages applique ces prescriptions</li> <li>– comment mon entreprise formatrice répond à ces exigences</li> <li>– quelle sécurité représentent ces prescriptions pour le client</li> </ul>	
	<b>1.1.8.16.11 Droits en matière de réservation des vols</b> Je cite les principaux points en rapport avec la réservation des vols: <ul style="list-style-type: none"> <li>– marche à suivre générale dans le cadre d'une réservation</li> <li>– précautions à prendre en cas de vol avec correspondances</li> <li>– principaux droits des passagers</li> </ul>	
<b>OBLIGATOIRE</b>		
<b>1.1.8.17 Aspects du tourisme durable (C2)</b> Je cite les conséquences possibles du tourisme sur l'économie locale et l'environnement de la destination. Je présente, à l'aide d'exemples, ce que les prestataires (p. ex. entreprises de transport, hôtels) peuvent faire pour protéger l'environnement. Je cite des conseils et recommandations permettant aux clients de voyager dans un souci de durabilité.	<b>1.1.8.17.1 Tourisme et économie locale</b> Je cite les conséquences possibles du tourisme sur l'économie locale, la population indigène et l'environnement de la destination.	<b>1.1.8.17 Aspects du tourisme durable (C2)</b> Je cite les conséquences possibles du tourisme sur l'économie locale et l'environnement de la destination. Je présente, à l'aide d'exemples, ce que les prestataires (p. ex. entreprises de transport, hôtels) peuvent faire pour protéger l'environnement. Je cite des conseils et recommandations permettant aux clients de voyager dans un souci de durabilité.
	<b>1.1.8.17.2 Répercussions du tourisme sur le plan social</b> Je décris les répercussions positives et négatives du tourisme sur le plan social. Je démontre en outre comment il est possible de réduire les conséquences négatives.	
	<b>1.1.8.17.3 Contribution des prestataires et des clients à l'environnement</b> Je cite des exemples illustrant ce que les prestataires (p. ex. entreprises de transport, hôtels) ainsi que les clients peuvent faire pour favoriser un tourisme durable.	
	<b>1.1.8.17.4 La durabilité au quotidien</b> Je décris comment je peux gérer mon propre quotidien dans un souci de durabilité et de protection de l'environnement et quels conseils je peux fournir.	

## Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

---

Le comportement des apprentis est évalué dans le cadre d'une situation de travail et d'apprentissage (STA) sur la base des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP). Trois critères partiels sont à définir par MSP choisies.

## 2 Compétences méthodologiques

### 2.1 Travail efficace et systématique

J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en:

- choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée
- planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation
- exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts
- contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué
- analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en

- présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible
- identifiant les interdépendances et les interactions
- contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

### 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en

- cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs
- identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs
- élaborant des propositions de solution adaptées
- obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.

#### 2.4 Présentation efficace

Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en

- planifiant et en préparant mes présentations
- animant ma présentation de manière convaincante
- utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés
- utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.

### 3 Compétences sociales et personnelles

---

#### 3.1 Disposition à la performance

Je suis disposé à une performance élevée en

- exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie
- remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires
- respectant les délais et les exigences en matière de qualité
- résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien
- assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat.

#### 3.2 Capacité à communiquer

Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en

- appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs
- m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée
- maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions
- restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.

#### 3.3 Aptitude au travail en équipe

Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe

- j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique
- je formule des critiques constructives et suis capable de recevoir et d'accepter des critiques
- j'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends la solution adoptée à l'extérieur.

### 3.4 Civilité

J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en

- étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement
- adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation
- respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites
- traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.

### 3.5 Aptitude à l'apprentissage

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences en

- étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements
- utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris
- analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée
- étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

### 3.6 Conscience écologique

J'ai un comportement écologique et je respecte les directives et les règles de comportement dans ce domaine, notamment en

- utilisant l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe
- prenant soin des équipements de bureau
- éliminant les déchets selon les règles du respect de l'environnement.

## Description des niveaux taxonomiques

---

Les indications relatives aux niveaux taxonomiques permettent de déterminer le niveau d'exigences.

On distingue six niveaux de compétence (C1 à C6), qui se définissent comme suit:

- **C1: Savoir**  
Reproduire des informations et les utiliser dans des situations similaires.
- **C2: Comprendre**  
Reproduire et comprendre des informations.
- **C3: Appliquer**  
Utiliser des informations sur des situations dans différents contextes.
- **C4: Analyser**  
Décomposer une situation en différents éléments, relever les rapports entre les éléments et déceler les liens entre eux.
- **C5: Synthétiser**  
Combiner les différents éléments d'une situation et les assembler en un tout ou proposer une solution à un problème.
- **C6: Evaluer**  
Apprécier des informations et des situations et les évaluer selon des critères déterminés.



## Planification et contrôle de la formation en entreprise

### Règles concernant les objectifs obligatoires et optionnels de la partie entreprise

Dans le cadre du plan de formation «domaine de formation branche et entreprise», tous les apprentis de la branche de formation et d'examens Agences de voyages doivent traiter et atteindre 19 objectifs évaluateurs obligatoires.

Parmi les 12 objectifs évaluateurs optionnels en entreprise, il est possible de choisir tous ceux qui peuvent faire l'objet d'une formation en entreprise. 7 objectifs évaluateurs optionnels au moins doivent être traités et atteints.

Le choix des objectifs évaluateurs optionnels est effectué par le responsable de formation de l'entreprise dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation tiendra compte des exigences de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des aspirations et capacités personnelles de l'apprenti.

### Planification de la formation

Le programme de formation (choix des objectifs évaluateurs) est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Il peut toutefois être adapté au début d'un nouveau semestre aux changements intervenus au sein de l'entreprise ou aux expériences réalisées dans le cadre de la mise en œuvre du programme de formation.

Les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels fixés pour chaque semestre servent également de base aux situations de travail et d'apprentissage (STA) ainsi qu'au domaine de qualification «pratique professionnelle – oral». Les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et les objectifs évaluateurs des cours interentreprises font l'objet de la procédure de qualification «pratique professionnelle – écrit».

Les objectifs évaluateurs peuvent figurer durant plusieurs semestres et à plusieurs reprises dans le programme de formation. Afin que la formation corresponde à la réalité de la pratique professionnelle, il est recommandé de fixer plutôt trop que pas assez d'objectifs évaluateurs.



## Situations de travail et d'apprentissage

Evaluation des compétences professionnelles, méthodologiques sociales et personnelles sur le lieu de travail

### Introduction

Les situations de travail et d'apprentissage (STA) servent à familiariser les jeunes employés de commerce avec l'entretien de qualification au cours de leur formation.

Le formateur évalue les prestations et le comportement de l'apprenti en relevant les particularités qui apparaissent durant l'apprentissage. Les STA se composent ainsi de deux éléments. De l'évaluation des prestations, d'une part, et de l'appréciation du comportement, d'autre part. L'évaluation des prestations se base sur les objectifs évaluateurs du dossier de formation et des prestations, qui sont assortis d'aptitudes partielles. Le comportement est évalué en fonction de compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) déterminées.

### Evaluation des compétences par STA

#### Compétences professionnelles (50%)

3 objectifs évaluateurs assortis de 3 aptitudes partielles par objectif

#### Comportement

- 2 compétences sociales et personnelles assorties de 3 critères partiels par compétence (25%)
- 1 compétence méthodologique assortie de 3 critères partiels (25%)

### Déroulement général

Une fois par semestre, le formateur évalue les compétences professionnelles appliquées au sein de l'entreprise (objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels) ainsi qu'un choix de MSP selon le plan de formation. La phase d'observation dure au moins 2 mois.

Une STA porte sur 3 compétences professionnelles (objectifs évaluateurs de la partie entreprise), 1 compétence méthodologique et 2 compétences sociales et personnelles (assorties chacune de 3 aptitudes partielles, resp. critères partiels). L'évaluation se fonde sur l'échelle de points. Le total des points obtenus pour la STA débouche sur une note calculée sur la base de l'échelle de points. Cette note globale est prise en compte dans la procédure de qualification en entreprise.

**Tâches à accomplir**

Le formateur et l'apprenti définissent ensemble 3 compétences professionnelles (objectifs évaluateurs de la partie entreprise) assorties chacune de 3 aptitudes partielles tirées du plan de formation, 1 compétence méthodologique ainsi que 2 compétences sociales et personnelles, assorties chacune de 3 critères partiels, et les consignent dans le formulaire «Situation de travail et d'apprentissage / Rapport de formation».

Les critères suivants sont à prendre en compte: les situations sont des exemples typiques de la pratique en entreprise et elles se répartissent sur toute la durée de l'apprentissage.

**Contexte**

Au début de la phase d'observation, le formateur discute avec l'apprenti de la procédure d'évaluation et fixe une date pour l'entretien d'évaluation. Il s'avère souvent judicieux d'intégrer les collaborateurs impliqués dans l'évaluation des STA. Les STA ne sont pas évaluées sous la forme d'un examen ou d'une interrogation, mais d'un entretien de qualification basé sur une situation de travail convenue d'un commun accord et s'étendant sur une période d'observation déterminée.

**Critères d'évaluation**

Les objectifs évaluateurs de la partie entreprise et les MSP sont évalués séparément par des points. La justification et les remarques servent d'une part à étayer l'évaluation et à motiver l'apprenti. D'autre part, elles constituent les informations de base pour le certificat d'apprentissage.

Le nombre total des points se compose à 50% des compétences professionnelles (27 points au maximum) et à 50% des MSP (27 points au maximum). Les notes résultent du total des points obtenus sur la base de l'échelle de notation ci-contre.

**Entretien d'évaluation**

Le feed-back sur l'évaluation intervient dans le cadre d'un entretien ouvert et constructif. Il fait prendre conscience à l'apprenti des prestations qu'il a fournies, de son potentiel de développement et des domaines dans lesquels il doit intensifier ses efforts. Pour sa part, l'apprenti s'exprime sur sa formation en formulant, le cas échéant, des propositions d'amélioration. Ces dernières ne sont pas prises en compte dans l'évaluation de la STA. L'entretien se termine par des perspectives, accompagnées dans l'idéal de recommandations d'action.

**Attribution des notes**

Si l'apprenti obtient 2 points pour chacune des aptitudes partielles de sa STA, il atteint la note de 4.5. S'il obtient zéro, un ou trois points, ce résultat doit être justifié par écrit.

L'évaluation est signée par le formateur et l'apprenti et également – si ce dernier est mineur – par son représentant légal:

**Echelle de points avec note**

51 – 54 points	6.0
45 – 50 points	5.5
39 – 44 points	5.0
34 – 38 points	4.5
30 – 33 points	4.0
25 – 29 points	3.5
20 – 24 points	3.0
14 – 19 points	2.5
8 – 13 points	2.0
3 – 7 points	1.5
0 – 2 points	1.0

<b>3 points</b>	<b>Supérieur aux exigences</b> Une aptitude partielle est créditée de 3 points lorsque les prestations ou le comportement de l'apprenti sont supérieurs aux attentes, l'aspect qualitatif et non quantitatif s'avérant déterminant. Les prestations de l'apprenti peuvent par exemple être supérieures aux attentes lorsque celui-ci démontre qu'il est capable, au niveau de son objectif évaluateur, de comprendre et de tenir compte des relations dans leur globalité (avec d'autres départements, d'autres processus de travail, etc.).
<b>2 points</b>	<b>Atteint</b> Une aptitude partielle est créditée de 2 points lorsque les prestations ou le comportement de l'apprenti répondent aux attentes et que les compétences professionnelles sont correctement appliquées.
<b>1 point</b>	<b>Partiellement atteint</b> Si l'apprenti est sur la bonne voie en ce qui concerne ses connaissances professionnelles ou son comportement mais qu'il ne répond pas encore aux attentes convenues, un point sera attribué à l'aptitude partielle.
<b>0 points</b>	<b>Pas atteint</b> L'apprenti dont les prestations ou le comportement ne répondent absolument pas aux attentes de l'entreprise formatrice obtiendra zéro point.

**Transmission des notes**

L'entreprise formatrice doit transmettre les notes d'expérience à l'autorité cantonale compétente dans les délais suivants:

- STA 1 à 4 (1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> année d'apprentissage)  
au plus tard le 15 août
- STA 5 et 6 (3<sup>e</sup> année d'apprentissage)  
au plus tard le 15 mai

**Bon à savoir**

Dans la mesure où la STA simule un entretien de qualification, il n'est pas nécessaire que la personne en formation établisse un dossier sur la STA. Une copie de la STA est archivée dans le dossier personnel de l'apprenti.

Les documents complets relatifs à la STA doivent être conservés au moins une année à compter de la publication du résultat global de la procédure de qualification, respectivement jusqu'au terme d'une éventuelle procédure de recours.

**Traitement en ligne**

Un système d'évaluation performant est mis à la disposition des entreprises formatrices. Le formateur peut préparer la STA / le rapport de formation à l'écran, l'enregistrer et l'imprimer. La version imprimée et signée est identique (à l'exception des signatures) aux données transmises par voie électronique et reste dans le dossier personnel de l'apprenti. La saisie en ligne des notes des STA permet de réduire le travail administratif. Grâce à la banque de données en ligne, le formateur a en permanence une vue d'ensemble de l'état actuel de l'évaluation des prestations de tous les apprentis de son entreprise.



## Dispositions d'exécution

### Déroulement général au sein de l'entreprise formatrice

Les STA se composent de deux éléments:

- Evaluation des prestations sur le lieu de travail: pour chaque évaluation, 3 objectifs évaluateurs, assortis chacun de 3 aptitudes partielles, sont choisis dans le dossier de formation et des prestations. Trois aptitudes partielles sont notées de 3 à 0 points par objectif évaluateur. Il est possible de choisir des objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels.
- Appréciation du comportement sur le lieu de travail: pour chaque évaluation, 1 compétence méthodologique et 2 compétences sociales et personnelles (MSP), assorties chacune de 3 critères partiels, sont choisies dans le plan de formation. Trois critères partiels sont notés de 3 à 0 points par MSP. Toutes les MSP figurant dans le plan de formation doivent être évaluées au moins une fois dans le cadre des 6 STA.

### Déroulement général au sein de l'entreprise formatrice

Entretiens préparatoires

- Dans le cadre d'un entretien, le formateur et l'apprenti conviennent ensemble des STA permettant de mettre en œuvre les objectifs évaluateurs choisis.
- Le formateur sélectionne d'entente avec l'apprenti les objectifs évaluateurs adéquats pouvant être mis en œuvre compte tenu des STA choisies.
- Le formateur fixe les MSP qui seront évaluées dans le cadre du traitement des STA choisies.
- Le formateur expose à l'apprenti ses attentes relatives aux situations de travail, respectivement aptitudes partielles à observer.
- Le résultat de l'entretien préparatoire est consigné dans le rapport de formation, qui est signé par les deux parties.

**Situation de travail et d'apprentissage / Rapport de formation**

Personne en formation Nom / Prénom			
Date de naissance / Lieu d'origine			
Entreprise formatrice Raison sociale / Localité			
Formateur / trice Nom / Prénom			
Dates	Phase d'observation	Entretien d'évaluation	
Les compétences professionnelles assorties des objectifs évaluateurs et des aptitudes partielles, ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles ci-dessous ont été choisies d'un commun accord.			
Date, signature du / de la formateur/trice		Date, signature de la personne en formation	

## Evaluation des compétences professionnelles

### Evaluation par aptitude partielle

3 points: supérieur aux exigences, 2 points: atteint,

1 point: partiellement atteint, 0 point: pas atteint

Compétences / Critères d'évaluation		Points par compétence		La justification et les remarques jouent un rôle important pour la motivation de l'apprenti. Elles servent également d'informations de base pour le certificat d'apprentissage.
Compétences professionnelles		nombre max. de points	Points obtenus	
<b>Déterminer et évaluer 3 objectifs évaluateurs assortis chacun de trois aptitudes partielles</b>				
Objectif évaluateur 1	Aptitude partielle 1	3		
	Aptitude partielle 2	3		
	Aptitude partielle 3	3		
Points objectif évaluateur 1		9		
Objectif évaluateur 2	Aptitude partielle 1	3		
	Aptitude partielle 2	3		
	Aptitude partielle 3	3		
Points objectif évaluateur 2		9		
Objectif évaluateur 3	Aptitude partielle 1	3		
	Aptitude partielle 2	3		
	Aptitude partielle 3	3		
Points objectif évaluateur 3		9		
<b>Nombre total de points obtenu pour les objectifs évaluateurs</b>		27		

## Evaluation de la compétence méthodologique

### Evaluation par aptitude partielle

3 points: supérieur aux exigences, 2 points: atteint,

1 point: partiellement atteint, 0 point: pas atteint

Compétence / Critères d'évaluation		Points par compétence		La justification et les remarques jouent un rôle important pour la motivation de l'apprenti. Elles servent également d'informations de base pour le certificat d'apprentissage.
Compétences méthodologiques		Nombre max. de points	Points obtenus	
Déterminer et évaluer 1 compétence assortie de 3 critères partiels	Critère partiel 1	3		
	Critère partiel 2	3		
	Critère partiel 3	3		
	Nombre total de points obtenu pour la compétence méthodologique		9	

## Evaluation des compétences sociales et personnelles

### Evaluation par aptitude partielle

3 points: supérieur aux exigences, 2 points: atteint,

1 point: partiellement atteint, 0 point: pas atteint

Compétences / Critères d'évaluation		Points par compétence		La justification et les remarques jouent un rôle important pour la motivation de l'apprenti. Elles servent également d'informations de base pour le certificat d'apprentissage.
<b>Compétences sociales et personnelles</b> <b>Déterminer et évaluer 2 compétences assorties chacune de 3 critères partiels</b>		<b>Nombre max. de points</b>	<b>Points obtenus</b>	
Compétence sociale et personnelle 1	Critère partiel 1	3		
	Critère partiel 2	3		
	Critère partiel 3	3		
	<b>Points compétence sociale et personnelle 1</b>	<b>9</b>		
Compétence sociale et personnelle 2	Critère partiel 1	3		
	Critère partiel 2	3		
	Critère partiel 3	3		
	<b>Points compétence sociale et personnelle 2</b>	<b>9</b>		
<b>Nombre total de points obtenu pour les compétences sociales et personnelles</b>		<b>18</b>		
<b>Nombre total de points pour la situation de travail et d'apprentissage</b>		<b>Nombre max. de points</b>	<b>Total des points obtenus</b>	<b>Note sur la base de l'échelle de points</b>
<b>Composition:</b> 3 objectifs évaluateurs pour les compétences professionnelles, 1 compétence méthodologique, 2 compétences sociales et personnelles		54		
La présente évaluation a été effectuée le			et fait l'objet d'une discussion.	
Date, signature du / de la formateur/trice			Date, signature de la personne en formation	
			Date, signature du / de la représentant/e légal/e	





## Unités de formation

### Intention

La formation commerciale de base a pour objectif de permettre aux personnes en formation d'être capables de comprendre, d'identifier et d'assimiler les processus de travail dans l'entreprise. Le monde actuel du travail exige de la part de tous ses acteurs de raisonner et d'agir plus que jamais en termes de processus et de manière interdisciplinaire. C'est la raison pour laquelle il convient de mettre en particulier l'accent sur l'autonomie, l'approche analytique, les techniques de présentation et la réflexion pluridisciplinaire. Des «unités de formation» (UF) sont prévues à cet effet. Ces unités sont élaborées sur la base d'un schéma standard obligatoire.

### Processus / Unités de formation (UF)

#### Définition / Exemple

Les processus sont des processus de travail.

#### Exemple:

L'apprenti élabore sur son lieu de travail une offre de voyage en fonction des vœux du client. Il doit procéder pour cela à toutes les clarifications nécessaires, notamment en ce qui concerne les disponibilités au niveau places d'avion, de train et chambres d'hôtels. Il établit également les prix exacts et les conditions contractuelles générales correspondantes. Il synthétise ensuite le résultat sous la forme d'une offre attrayante qu'il remet au client.

L'ensemble de cette démarche est nommé processus. Il permet à l'apprenti d'en faire une analyse et de l'améliorer si nécessaire.

### But des UF

Les employés de commerce s'efforcent en tout temps de comprendre les processus de travail au sein de l'entreprise, de les analyser et de les améliorer. Ils se distinguent par une réflexion pluridisciplinaire. C'est la raison pour laquelle les apprentis doivent avoir plusieurs fois l'occasion, au cours de leur formation, d'expérimenter des processus de travail dans le cadre des UF.

Ces séquences de formation sont également destinées à favoriser la perception de la dynamique des processus économiques et la compréhension de la souplesse indispensable des travailleurs. L'apprenti traite les UF en tant que travaux individuels.

### Nombre des UF

Durant la formation qui s'étend sur trois ans, l'apprenti doit suivre 2 UF. Ces deux UF sont évaluées en fonction d'une grille prédéfinie et débouchent sur une note, qui fait partie intégrante de l'évaluation en entreprise pour l'examen de fin d'apprentissage, conformément à la réglementation séparée.

### Dispositions d'exécution

Contenu et forme des tâches à accomplir

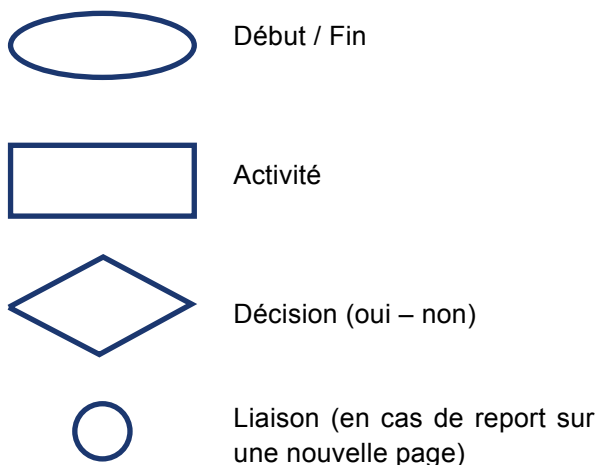
Au cours du traitement de l'UF, l'apprenti doit avoir traité le processus (de travail) lui-même ou y avoir participé au moins trois fois.

Les tâches sont axées sur la réalité en entreprise et ne doivent pas consister en activités isolées, mais en processus composés de plusieurs étapes partielles reliées les unes aux autres.

Les tâches détaillées à accomplir pour chacune de ces UF sont décrites dans le formulaire relatif à l'UF. Les UF font l'objet d'une présentation par l'apprenti dans le cadre des cours interentreprises. A l'issue de la présentation, l'apprenti répond aux questions posées par une équipe d'experts.

### Indications pour établir un diagramme des flux

Le diagramme des flux est une représentation graphique des activités reliées les unes aux autres dans le cadre d'un processus de travail. Les symboles suivants sont utilisés pour décrire un processus:



### Contenu et forme du journal d'apprentissage

Le journal traite des points suivants:

- La motivation personnelle
- La satisfaction personnelle
- Les facteurs perturbateurs
- Les possibilités d'amélioration

### Déroulement général

#### ● Entretien préparatoire dans l'entreprise formatrice

Le formateur et l'apprenti se mettent d'accord sur le processus à traiter en utilisant à cet effet les tâches à accomplir énumérées. Le processus convenu est consigné dans le formulaire «Unité de formation en 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> année d'apprentissage / évaluation», qui sera signé par les deux parties.

#### ● Entretien d'évaluation

L'entretien d'évaluation a lieu dans l'entreprise formatrice et au sein du cours interentreprises. Dans le cadre d'un entretien, le formateur, respectivement le responsable du cours interentreprises, communique à l'apprenti son évaluation de l'UF suivie. Le résultat se fonde sur les critères d'évaluation définis dans le formulaire «Unité de formation en 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> année d'apprentissage / évaluation» et il est consigné dans ce dernier. Le formulaire doit ensuite être signé par les deux parties. Le journal d'apprentissage sert en outre à préparer l'entretien d'évaluation dans l'entreprise formatrice.

#### ● Evaluation et attribution des notes

Pour chaque critère d'évaluation, les 3 critères partiels fixés sont notés de 0 à 3 points sur la base de l'échelle suivante:

3 points	supérieur aux exigences
2 points	atteint
1 point	partiellement atteint
0 point	pas atteint

Les formateurs, respectivement les responsables des cours interentreprises, évaluent l'UF selon leurs critères d'évaluation respectifs.

La note est calculée et inscrite par le formateur ou le responsable des cours interentreprises sur la base du nombre total des points obtenus. Elle est ensuite communiquée à l'apprenti sous une forme appropriée.



La note résulte du total des points obtenus sur la base de l'échelle de notation ci-dessous:

### **Echelle de points avec note**

69 – 72 points	6.0
62 – 68 points	5.5
54 – 61 points	5.0
47 – 53 points	4.5
40 – 46 points	4.0
33 – 39 points	3.5
26 – 32 points	3.0
18 – 25 points	2.5
11 – 17 points	2.0
4 – 10 points	1.5
0 – 3 points	1.0

### **Transmission des notes**

---

La transmission des notes par l'entreprise formatrice ainsi que les éventuels cas spéciaux sont réglés dans les dispositions sur l'exécution des STA et des UF de la Commission des examens pour toute la Suisse.

## Journal d'apprentissage sur l'unité de formation

---

Pendant l'unité de formation, ma motivation était

faible 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 forte

parce que .....

.....

---

Les facteurs perturbateurs ont exercé une influence

forte 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 faible

parce que .....

.....

---

Je considère le résultat de mon travail comme

insatisfaisant 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 très satisfaisant

parce que .....

.....

---

La prochaine fois que je traiterai un processus, je (ne) tiendrai compte d'(de)

aucune 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 toutes

des(les) .....

expériences faites

auparavant,

parce que .....

## Tâches UF à accomplir en 2e et 3e année d'apprentissage

### Processus et contexte

#### ● **Processus**

Le formateur et l'apprenti choisissent le processus (de travail) à traiter:

(Le processus à traiter doit être décrit en quelques brèves phrases pertinentes.)

#### ● **Contexte**

Le contexte pour le processus (de travail) choisi est décrit en quelques mots clés:

(Les tâches partielles les plus importantes à traiter doivent être consignées. La première ainsi que la dernière étape partielle du processus sont définies en particulier.)

#### ● **Durée**

Au cours de sa formation dans ce domaine, l'apprenti doit traiter le processus lui-même ou y participer au moins trois fois.

12 à 15 heures doivent être consacrées en entreprise à l'exécution des mandats suivants.

### Mandat pour l'apprenti

#### Partie entreprise

- Planifiez le déroulement de l'UF et fixez les priorités et objectifs qui s'imposent. Les objectifs sont à formuler de manière explicite et doivent être vérifiables pour l'entreprise formatrice.
- Consignez ces deux éléments par écrit dans votre plan de procédure. Une copie du plan de procédure est à remettre au formateur une semaine après l'attribution du mandat.
- Cherchez à savoir de quelle manière ce processus de travail se déroule dans votre entreprise.
- Informez-vous en détail sur les différentes étapes de ce processus en utilisant plusieurs sources d'information.
- Présentez le processus en 15 à 20 étapes partielles sous la forme d'un diagramme des flux et définissez chacune d'entre elles de sorte que les profanes puissent comprendre quelle activité englobe chacune de ces étapes. Les critères pour l'élaboration d'un diagramme des flux vous seront remis par la direction des CI.

- Décrivez ensuite le processus avec vos propres mots. Votre rapport doit faire 2 à 3 pages A4 et se composer d'une introduction, d'une partie principale et d'une conclusion. Vos explications doivent être suffisamment claires pour que des profanes sans aucune connaissance préalable puissent les comprendre facilement.
- Relatez également les expériences que vous avez réalisées dans votre quotidien d'entreprise en relation avec ce processus. Formulez trois exemples et décrivez en quelques phrases un avantage que l'entreprise peut tirer de vos conclusions. Indiquez où se situent les étapes partielles critiques au sein de votre processus. La direction des CI vous fournira de plus amples informations sur la présentation et la structure de ce mandat. Ces documents doivent être annexés à la documentation.
- Rédigez un journal d'apprentissage pour illustrer votre travail. Le fruit de vos réflexions vous servira à préparer l'entretien d'évaluation au sein de l'entreprise formatrice.
- Complétez la documentation avec une page de titre et une table des matières. L'ensemble de la documentation se compose de 10 à 12 pages A4. Des exemples concrets des travaux effectués et une explication des termes techniques doivent figurer dans l'annexe mais ne font pas partie de la documentation.
- Le dossier complet avec les tâches à accomplir, la documentation élaborée et l'évaluation motivée par l'entreprise formatrice sera remis au responsable des cours interentreprises au plus tard 6 semaines avant le début du cours. Le délai de remise précis est fixé par l'organisation CI.

Conformément aux dispositions d'exécution, l'unité de formation se compose de 10 à 12 pages A4 au total, dont le contenu est réparti sur un nombre minimal, respectivement maximal de pages. C'est à vous de décider où vous fixez les priorités dans le cadre du nombre de pages exigé. Optez pour une police facile à lire (taille des caractères 10 à 11 points).

Contenu	Nombre de pages exigé
<b>Page de titre</b> Intitulé du processus traité Prénom / nom de l'apprenti, entreprise formatrice	1 page
<b>Table des matières</b> avec indication des pages	1 page
<b>Plan de procédure</b> y compris priorités fixées et formulation explicite de 2 – 3 objectifs	1 page
<b>Diagramme des flux</b> 15 – 20 étapes partielles	2 – 3 pages
<b>Rapport</b> – Introduction à l'unité de formation – Partie principale: description du processus (explication des étapes partielles) – Conclusion	2 – 3 pages
<b>Rapport d'expérience</b> – 3 exemples accompagnés des conclusions / bilan – Expériences positives ou négatives réalisées – Avantages pour l'entreprise formatrice	1 – 2 pages
<b>Explications relatives aux étapes partielles critiques (2-3)</b> – Étapes partielles critiques avec justification de la procédure appliquée au sein de l'entreprise formatrice	1 page
<b>Journal d'apprentissage</b>	1 page
<b>Documentation totale</b>	10 – 12 pages
<b>Annexes*</b> – Tâches à accomplir, évaluation – Modèles de documents – Explication des termes techniques	
* Sont impérativement requises, mais ne comptent pas dans le nombre de pages exigé	

### Dans le cadre du cours interentreprises (CI)

Vous présentez votre UF dans le cadre du CI. Cette présentation dure 8 à 10 minutes. Des questions vous seront ensuite posées sur l'UF, qui permettront de mettre en lumière vos connaissances et capacités spécifiques à l'entreprise concernant le processus traité. La documentation sert de base aux questions (voir mandat pour la partie entreprise).

La présentation de l'UF et les questions durent 20 minutes au total.

## Critères d'évaluation

---

### **Entreprise formatrice**

Dans l'entreprise formatrice, votre travail est évalué par le formateur. Les critères suivants sont déterminants à cet effet:

- Documentation sur le processus
- Fixation et respect des objectifs et des priorités (plan de procédure)
- Exactitude du rapport succinct sur le plan technique
- Rapport d'expérience / étapes partielles critiques

### **Cours interentreprises (CI)**

Les responsables du cours interentreprises évaluent les prestations sur la base des critères suivants:

- Respect des délais et des critères définis
- Documentation élaborée
- Présentation
- Capacité de répondre aux questions

## Unité de formation en 2e et 3e année d'apprentissage

Processus de l'entreprise formatrice à traiter:					
Personne en formation Nom / Prénom					
Date de naissance / Lieu d'origine					
Entreprise formatrice Raison sociale / Localité					
Formateur/trice Nom / Prénom					
Dates	Délai de remise		Entretien d'évaluation		
L'unité de formation a été convenue entre le formateur / la formatrice et l'apprenti/e.					
Date, signature du / de la formateur/trice		Date, signature de la personne en formation			
<b>Evaluation de l'unité de formation</b> Les signatures attestent que l'entretien d'évaluation a eu lieu entre le formateur / la formatrice et l'apprenti/e.					
Date, signature du / de la formateur/trice		Date, signature de l'apprenti/e			
Les signatures attestent que l'unité de formation a été discutée entre le responsable des CI et l'apprenti/e.					
Date, signature du / de la responsable CI		Date, signature de l'apprenti/e			
Evaluation	Nombre max. de points	Points obtenus	Echelle de notation		Note
Nombre total de points attribué en entreprise	36		69 – 72 points	6	
			62 – 68 points	5.5	
			54 – 61 points	5	
Nombre total de points attribué au cours interentreprises (CI)	36		47 – 53 points	4.5	
			40 – 46 points	4	
			33 – 39 points	3.5	
Nombre total de points obtenu pour les unités de formation	72		26 – 32 points	3	
			18 – 25 points	2.5	
			11 – 17 points	2	
			4 – 10 points	1.5	
			0 – 3 points	1	

## Evaluation entreprise formatrice

### Evaluation

3 points: supérieur aux exigences, 2 points: atteint,

1 point: partiellement atteint, 0 point: pas atteint

Documentation du processus	3	2	1	0	Justification
Déroulement correct du diagramme des flux sur le plan technique					
Vocabulaire technique utilisé					
Emploie et explique correctement les termes techniques					
<b>Fixation et respect des objectifs et des priorités (plan de procédure)</b>					
Les priorités sont pertinentes					
La procédure planifiée est identifiable					
Fixation et respect d'objectifs pertinents					
<b>Exactitude du rapport succinct sur le plan technique</b>					
Description correcte des processus sur le plan technique					
Affirmations faciles à comprendre					
Les principales étapes partielles sont expliquées					
<b>Rapport d'expérience / étapes partielles critiques</b>					
Tire des conséquences claires dans le rapport d'expérience					
L'avantage pour l'entreprise est identifiable dans le rapport d'expérience					
Les étapes sont identifiées et présentées dans la conclusion					

## Evaluation cours interentreprises

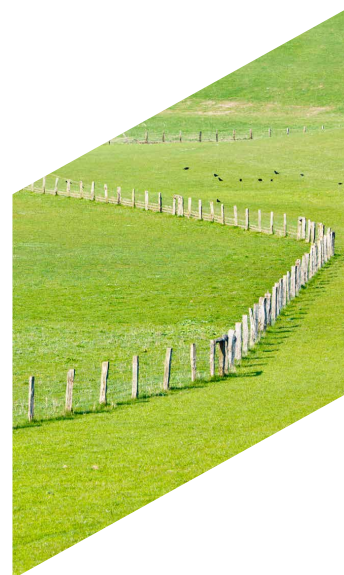
### Evaluation

3 points: supérieur aux exigences, 2 points: atteint,

1 point: partiellement atteint, 0 point: pas atteint

<b>Respect des délais et des critères définis</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>Justification</b>
Délai de remise respecté, destinataire correct, les documents sont complets et leur volume correspond aux exigences					
Diagramme des flux: – Nombre d'étapes partielles demandé – Etapes partielles correctement décrites					
Documentation attrayante					
<b>Documentation élaborée</b>					
Documents clairs, structure logique					
Organisation claire des pages et des textes					
Grammaire et orthographe correctes					
<b>Présentation</b>					
Attrayante					
Explications faciles à suivre, y compris pour les étapes partielles critiques					
Utilisation des médias					
<b>Capacité de répondre aux questions</b>					
Réponses directes sans digression					
Réponses claires et correctes sur le plan technique					
Fait preuve d'assurance					





## Cours interentreprises

### But

Les cours interentreprises (CI) complètent la pratique professionnelle et la formation scolaire. Ils transmettent aux apprentis les compétences professionnelles spécifiques à la branche et les initient aux MSP. Ils permettent en outre d'assurer un bon résultat aux examens de la partie entreprise et déchargent ainsi les entreprises formatrices.

### Organe responsable et organisation

En sa qualité d'organe responsable des CI, la Fédération Suisse du Voyage (FSV) établit un règlement d'organisation avec entrée en vigueur au 01.01.2012. La FSV peut déléguer l'organisation et la mise sur pied des CI à des institutions externes mandatées.

Le plan de formation et le règlement d'organisation de la branche Agences de voyages font foi pour l'organisation, la description des tâches ainsi que pour toutes les autres conditions cadres des CI. Les cours sont organisés et proposés sur plusieurs sites dans différents cantons et régions linguistiques.

### Obligation générale

La fréquentation des cours est obligatoire pour tous les apprentis. Cette obligation est ancrée dans la loi fédérale sur la formation professionnelle à l'article 23.

Les apprentis reçoivent une convocation personnelle, qui leur est adressée par l'entreprise formatrice ou mise en ligne sur le site de l'organisation CI mandatée.

### Emolument

Les frais relatifs aux CI sont à la charge des entreprises formatrices. Les apprentis ne doivent pas avoir à déboursier de somme supplémentaire.

### Programme

Le programme est élaboré par l'organe responsable et l'organisation CI mandatée sur la base du plan de formation.

#### 1<sup>ère</sup> année d'apprentissage

- Vue d'ensemble du déroulement de l'apprentissage
- Introduction au DFP
- Gestion des objectifs évaluateurs et des MSP
- Introduction aux STA et aux UF
- Objectifs évaluateurs et aptitudes partielles / connaissance de la branche

#### 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

- Objectifs évaluateurs et aptitudes partielles / connaissance de la branche
- 1<sup>ère</sup> unité de formation

#### 3<sup>e</sup> année d'apprentissage

- Objectifs évaluateurs et aptitudes partielles / connaissance de la branche
- 2<sup>e</sup> unité de formation
- Etat des lieux: marché du travail et avenir
- Révision et préparation à la procédure de qualification

**Adresses de contact**

Schweizer Reise-Verband  
Fédération Suisse du Voyage  
Etzelstrasse 42, 8038 Zürich  
T 044 487 30 50  
mail@srv.ch  
www.srv.ch  
Personne à contacter: Nadeshda Britschgi

IST AG / EIT SA  
Josefstrasse 59, 8005 Zürich  
T 044 440 30 90  
zurich@ist-edu.ch  
www.ist-edu.ch  
Personne à contacter: Romina Eichenberger

Responsable formation Suisse romande  
Stéphane Jayet  
VT Vacances SA  
Chemin du Croset 7, 1024 Ecublens  
T 021 695 60 40  
sjayet@ist-edu.ch



## Procédure de qualification

### Bases

Les bases de la procédure de qualification (PQ) sont formulées dans l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC), ainsi que dans le plan de formation employée / employé de commerce CFC pour la formation initiale en entreprise.

La PQ vise à démontrer que les compétences opérationnelles décrites aux articles 6 à 8 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale sont acquises.

- Art. 21 al. 1: Contenu et durée
- Art. 22 al. 1 lettre a: Conditions de réussite
- Art. 22 al. 2: Note et pondération
- Art. 23: Répétition
- Art. 24 al. 1 et 2: Cas particulier (note et pondération)
- Plan de formation partie D du 1.1.2012
- Chiffre 1: Organisation et pondération
- Chiffre 1.1: Les objectifs de formation présentés dans les catalogues d'objectifs évaluateurs engagent les branches, les entreprises formatrices et les écoles. Ils sont considérés comme exigence minimale pour la formation et comme exigence maximale pour la procédure de qualification.

### Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

La PQ avec examen final est réussie si la note globale de la partie entreprise est supérieure ou égale à 4.0 et pas plus d'une note de branche est insuffisante. Si l'une des notes de branche des domaines de qualification (pratique professionnelle – écrit et oral) ou la note d'expérience de la partie entreprise (STA et UF) est insuffisante, elle ne doit pas être inférieure à 3.0.

La note de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes pondérées ci-après:

- pratique professionnelle – écrit (pondération  $\frac{1}{4}$ )
- pratique professionnelle – oral (pondération  $\frac{1}{4}$ )
- note d'expérience de la partie entreprise (pondération  $\frac{1}{2}$ )

La note d'expérience de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de huit notes qui portent sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des CI. Les huit notes d'expérience découlent des éléments suivants:

- 6 STA (entreprise)
- 2 UF (entreprise et CI)

### Convocation à l'examen

Les candidats sont convoqués dans les meilleurs délais à l'examen par e-mail ou par courrier. Ils sont informés sur la date de l'examen (jour, heure et lieu), la forme, la durée et les moyens auxiliaires autorisés. Le programme d'examen détaillé est publié sur le site de la FSV.

## Pratique professionnelle – écrit

L'examen écrit comprend des contenus de pratique professionnelle qui sont évalués sous l'angle des connaissances et de l'action. Dans le cadre de la «pratique professionnelle – écrit», l'examen porte sur les objectifs évaluateurs et aptitudes partielles du dossier de formation et des prestations DFP (**objectifs évaluateurs obligatoires** pour l'entreprise et les CI).

Durée de l'examen et moyens auxiliaires autorisés  
L'examen dure 120 minutes. L'apprenti a droit à une calculatrice non programmable et à des stylos. Si d'autres moyens auxiliaires sont autorisés, ils seront mentionnés dans la convocation.

### Contenu et tâches à accomplir

Les contenus et les niveaux taxonomiques se fondent sur les objectifs évaluateurs et les aptitudes partielles du DFP. L'examen comprend un exercice complet structuré et / ou des études de cas et / ou plusieurs petits exercices. Tous les points d'évaluation sont indiqués dans la tâche d'examen, au même titre que l'évaluation des différents exercices d'examen.

### Préparation

Pour pouvoir se présenter à l'examen écrit, l'apprenti doit avoir suivi les cours interentreprises et traité les objectifs évaluateurs et aptitudes partielles en entreprise. Dans le cadre du dernier CI, le déroulement de l'examen est présenté aux apprentis. Ils ont également la possibilité de travailler sur des séries d'examens des précédentes années.

### Evaluation et attribution des notes

La prestation des candidats est évaluée par des experts et créditée de 100 points au maximum.

Les points obtenus sont convertis en note sur la base de l'échelle ci-après:

95 – 100 points	6.0
85 – 94 points	5.5
75 – 84 points	5.0
65 – 74 points	4.5
55 – 64 points	4.0
45 – 54 points	3.5
35 – 44 points	3.0
25 – 34 points	2.5
15 – 24 points	2.0
5 – 14 points	1.5
0 – 4 points	1.0

### Organisation de l'examen

La branche de formation et d'examens Agences de voyages est responsable de la procédure de qualification pratique professionnelle – écrit, ainsi que de l'assurance qualité.

## Pratique professionnelle – oral

L'examen oral a lieu sous la forme d'un entretien de vente ou d'une étude de cas. Dans le cadre de la «pratique professionnelle – oral», l'examen porte sur les objectifs évaluateurs et aptitudes partielles du DFP (**objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels** pour l'entreprise et les CI).

L'examen oral repose sur un rapport pratique établi par l'entreprise et par le candidat ou sur un autre instrument prescrit par la branche de formation et d'examens.

L'examen dure 30 minutes au total. Les candidats sont informés des moyens auxiliaires autorisés.

### Contenu et tâches à accomplir

Les experts préparent la situation d'entretien en se fondant sur le rapport pratique remis dans lequel figurent les activités exécutées par l'apprenti au sein de l'entreprise, ainsi que sur les objectifs évaluateurs et aptitudes partielles du DFP.

### Procès-verbal, évaluation et attribution des notes

Les candidats sont évalués sur la base d'un procès-verbal d'examen. Des doubles pondérations des aptitudes partielles, compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) choisies sont possibles.

Pour chaque aptitude partielle, resp. MSP évaluée, le candidat peut obtenir jusqu'à 3 points sur la base du barème suivant:

3 points	supérieur aux exigences
2 points	atteint
1 point	partiellement atteint
0 points	pas atteint

Les experts attribuent 4 points supplémentaires pour l'impression générale. La prestation des candidats est évaluée par deux experts et créditée de 100 points au maximum.

Les points obtenus sont convertis en note sur la base de l'échelle ci-après:

95 – 100 points	6.0
85 – 94 points	5.5
75 – 84 points	5.0
65 – 74 points	4.5
55 – 64 points	4.0
45 – 54 points	3.5
35 – 44 points	3.0
25 – 34 points	2.5
15 – 24 points	2.0
5 – 14 points	1.5
0 – 4 points	1.0

### Organisation de l'examen

La branche de formation et d'examens Agences de voyages est responsable de la procédure de qualification pratique professionnelle – oral, ainsi que de l'assurance qualité.