



PROCÉDURE DE QUALIFICATION (PQ)

Dispositions générales

La procédure de qualification (PQ) se compose d'une partie scolaire et d'une partie entreprise. Elle est considérée comme réussie lorsque les conditions de réussite sont remplies tant au niveau de la partie entreprise que de la partie scolaire.

- a) **L'examen en entreprise** est considéré comme réussi lorsque la note générale se lève au moins à 4.0 et qu'une note de branche au maximum est insuffisante, tout en n'étant cependant pas inférieure à 3.0.
- b) **L'examen scolaire** est considéré comme réussi lorsque la note générale se lève au moins à 4.0, que le nombre de notes de branche insuffisantes n'est pas supérieur à deux et que la somme des écarts négatifs des notes par rapport à 4.0 ne dépasse pas 2.0 points.

Partie entreprise de la PQ

La partie entreprise de la PQ se compose des notes suivantes:

- Situations de travail et d'apprentissage (STA)moyenne des 6 STA correspond à ¼ de la note générale
- Unités de formation (UF)moyenne des 3 UF correspond à ¼ de la note générale
- Examen écrit**120 minutes, correspond à ¼ de la note générale
- Entretien de vente**30 minutes, correspond à ¼ de la note générale

Informations sur l'examen écrit

- L'examen de branche écrit a lieu le même jour pour tous les apprentis dans différents lieux d'examen régionaux.
- La personne chargée de la surveillance contrôle l'identité des participants à l'examen. Il est par conséquent impératif que vous vous munissiez d'un **document d'identité avec photo** (passeport, carte d'identité, permis de conduire).
- Une simple **calculatrice de poche** est autorisée comme outil de travail pour l'examen écrit. Les téléphones mobiles ou les machines à calculer programmables sont interdits.
- Apportez également votre **matériel personnel pour écrire** ainsi que du papier vierge pour prendre des notes.
- L'examen dure 120 minutes.
- L'examen est divisé en deux parties:
 - 60 % de questions et tâches en relation avec la connaissance de la branche agence de voyages.
 - 40 % de questions et tâches issues du tronc commun pour toutes les branches commerciales.

Vous recevrez les deux parties en même temps au début de l'examen et pourrez ainsi organiser votre temps comme bon vous semble.

- Les destinations/pays suivants sont proposés au choix pour les tâches de la partie connaissance de la branche: Afrique de l'Est, Australie, Canada, Espagne, Turquie, Voyages inter-villes en Europe



Retailer
Touropérateur

Entretien de vente

Informations sur l'examen oral

- L'examen oral consiste en un entretien de vente entre vous-même dans le rôle du/de la conseiller/ère et un client intéressé (expert), tel qu'il est pratiqué au sein de l'agence de voyages.
- Un second expert observe l'entretien. Les experts fixent la note en commun.
- L'examen oral dure 30 minutes au total. La situation vous est expliquée au début de l'examen et vous avez le temps d'aménager votre place de travail.
- Les experts utilisent le rapport pratique que vous avez remis comme base pour cet entretien de vente. Au moins un (1) des catalogues que vous avez cités dans le rapport pratique est à votre disposition en tant qu'outil de travail.
- Veuillez amener de quoi écrire, du papier vierge pour prendre des notes ainsi qu'une calculatrice de poche. Les formulaires de réservation ne sont pas autorisés.
- **Menez l'entretien de vente comme vous l'avez appris au sein de votre entreprise et dans le cadre de la connaissance de la branche, en tenant particulièrement compte des points suivants:**

- Votre objectif est d'inciter le client, par un conseil de bonne qualité, à réserver ses vacances dans votre agence de voyages. Veillez à ce que toutes les phases de l'entretien de vente se déroulent dans le bon ordre.
- Clarifiez les souhaits du client en lui posant des questions ciblées. Vous disposez d'une marge de manœuvre définie (de . à) en ce qui concerne le budget.
- Soyez à l'écoute des vœux du client et soumettez-lui des offres concrètes sur la base des catalogues de voyage. Renseignez le client sur les avantages et les inconvénients afin de lui permettre de prendre sa décision et de le motiver à réserver chez vous.
- Informez le client sur les conditions de voyage en vigueur ainsi que sur les prestations complémentaires possibles. Répondez à ses questions et expliquez-lui la marche à suivre ultérieure depuis la réservation jusqu'au départ.
- Votre client a décidé de procéder à une réservation définitive. Concluez par conséquent l'entretien de vente par une réservation.

Evaluation

Cet entretien de vente permet d'obtenir **100 points** au total:

Compétences professionnelles	54 points
Branche agence de voyages	
Compétences sociales	21 points
Civilité, présentation adaptée à la situation, aptitude aux négociations, souplesse, assurance, capacité à communiquer	
Compétences méthodologiques	21 points
Technique de vente, approche planifiée, sources d'information, technique de travail	
Impression générale	4 points

Echelle d'évaluation	
bien atteint	3 points
atteint	2 points
partiellement atteint	1 point
non atteint	0 point