Schweizer Reise-Verband
Fédération Suisse du Voyage
Federazione Svizzera di Viaggi

Employée de commerce/employé de commerce CFC

Guide de la formation commerciale initiale dans la branche Voyages

Le présent guide s'adresse aux personnes qui commencent leur apprentissage à partir du mois d'août 2023.

Fédération Suisse du Voyage
Etzelstrasse 42, 8038 Zurich
Téléphone 044 487 30 56, info@srv.ch, www.srv.ch

Version 0.12 du 22.12.2022

Table des matières

1. Introduction ... 3
1.1 But du présent guide ... 3
1.2 Formation en entreprise et cours interentreprises: personnes et tâches ... 3
1.3 Abréviations ... 4
2. Aperçu de la formation commerciale initiale ... 5
2.1 Objectifs de formation sous forme de compétences opérationnelles ... 5
2.2 Trois lieux de formation ... 6
3. Formation en entreprise ... 7
3.1 Programme de formation et plan d'affectation individuel ... 7
3.2 Mandats pratiques en entreprise ... 8
3.3 Dossier de formation / portfolio personnel ... 11
3.4 Entretien de qualification avec rapport de formation et contrôle de compétence en entreprise ... 12
4. Cours interentreprises ... 15
5. École professionnelle ... 16
6. Procédure de qualification ... 17
6.1 Note d'expérience ... 17
6.2 Procédure de qualification en entreprise ... 18
6.3 Calcul des notes ... 19
7. Annexe ... 20
7.1 Termes et explications ... 20
7.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles ... 21
7.3 Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise ... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
7.4 Liste des mandats pratiques ... 39
7.5 Exemple de mandat pratique ... 41
7.6 Attribution des mandats pratiques aux différents semestres (recommandation du programme de formation) ... 45

Remarque
Sauf indications contraires, le terme de formatrice/formateur désigne la formatrice/le formateur ou la formatrice pratique/le formateur pratique dans le présent document.

1. Introduction

1.1 But du présent guide

Le présent guide se fonde sur l'ordonnance sur la formation et le plan de formation «Employée de commerce/Employé de commerce CFC» du 16 août 2021, ainsi que sur le catalogue des objectifs évaluateurs y afférent de la branche de formation et d'examen Voyages. Il sert de fil conducteur pour la formation en entreprise des employées/employés de commerce qui commencent leur apprentissage dans la branche Voyages à partir du mois d'août 2023.

1.2 Formation en entreprise et cours interentreprises: personnes et tâches

Formateurs/formatrices
Les formateurs/formatrices sont responsables de la formation en entreprise des employées/employés de commerce. Dans les grandes entreprises, ils/elles bénéficient du soutien de formateurs/formatrices pratiques qui assistent les personnes en formation au sein des différents départements. Dans les petites entreprises, les formateurs/formateurs exercent également la fonction de formateur/formatrice pratique.

Tâches principales:

- Responsabilité globale de la formation en entreprise
- Accompagnement des personnes en formation pendant toute la durée de la formation initiale
- Affectation des personnes en formation (plan d'affectation/programme de formation)
- Rapports de formation, y compris entretiens de qualification et contrôles de compétence en entreprise
- Saisie des notes des contrôles de compétence en entreprise dans la base de données time2learn et transmission des notes à la base de données des cantons

Exigences pédagogiques:

- Cours destiné aux formateurs/formatrices

Formateurs/formatrices pratiques
Les formateurs/formatrices pratiques assistent les personnes en formation dans l'exécution de leurs tâches au sein des différents départements.

Tâches principales:

- Formation des apprenties/apprentis sur le lieu de travail
- Attribution et contrôle des mandats pratiques
- Évaluation des mandats pratiques et des compétences acquises à l'aide des grilles de compétences
- Participation et soutien dans le cadre des entretiens de qualification

Exigences pédagogiques:

- Séminaire FSV destiné aux formateurs/formatrices pratiques

Formateurs/formatrices CI
Les formateurs/formatrices CI dispensent les cours interentreprises aux personnes en formation

Tâches principales:

- Introduction des personnes en formation aux mandats pratiques et au dossier de formation
- Soutien dans l'acquisition de leurs connaissances de la branche

Exigences pédagogiques:

- Qualification méthodologique et didactique de base (min. FSEA I)

1.3 Abréviations

CC	Contrôle de compétence
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CO	Compétence opérationnelle
EMP	École de maturité professionnelle
EP	École professionnelle
FSV	Fédération Suisse du Voyage
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle
MSP	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
OE	Objectif évaluateur
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle, organisation de branche, etc.)
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation

2. Aperçu de la formation commerciale initiale

2.1 Objectifs de formation sous forme de compétences opérationnelles

Les employées/employés de commerce travaillent dans des entreprises de tailles et de branches différentes. Le contact avec la clientèle interne et externe et avec les fournisseurs occupe une place aussi importante dans l'exercice de leur fonction que l'interaction avec d'autres partenaires et l'accomplissement de tâches dans le cadre de processus et d'opérations standardisés et moins standardisés. Dans ce contexte, les compétences opérationnelles jouent un rôle essentiel, l'accent étant mis sur les cinq domaines de compétences suivants:

Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

Interaction dans un milieu de travail interconnecté

Coordination des processus de travail en entreprise

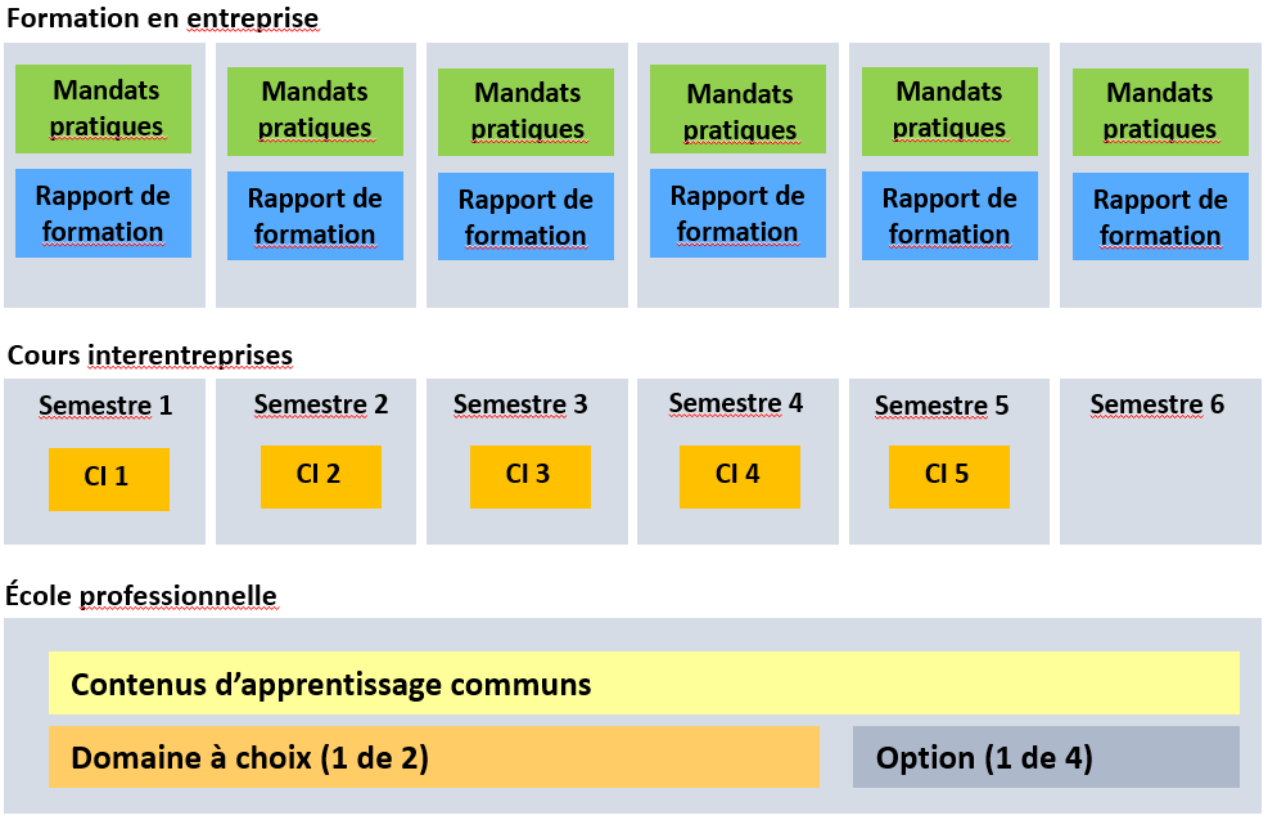
Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Utilisation des technologies numériques du monde du travail

2.2 Trois lieux de formation

En règle générale la formation dure trois ans. Elle se déroule dans les trois lieux de formation suivants.

- L'entreprise
- Les cours interentreprises
- L'école professionnelle



Entreprise
Dans l'entreprise, l'accent est mis sur l'apprentissage et l'activité au poste de travail. Des tâches pratiques concrètes permettent aux personnes en formation d'acquérir les compétences opérationnelles professionnelles requises pour l'exercice futur de leur métier. Au cours du semestre, les compétences opérationnelles sont mises en œuvre et documentées au travers de mandats pratiques, qui sont ensuite analysés et évalués à l'aide des grilles de compétences.

À la fin de chaque semestre, le formateur/la formatrice mène un entretien de qualification et établit le rapport de formation, y compris le contrôle de compétence en entreprise.

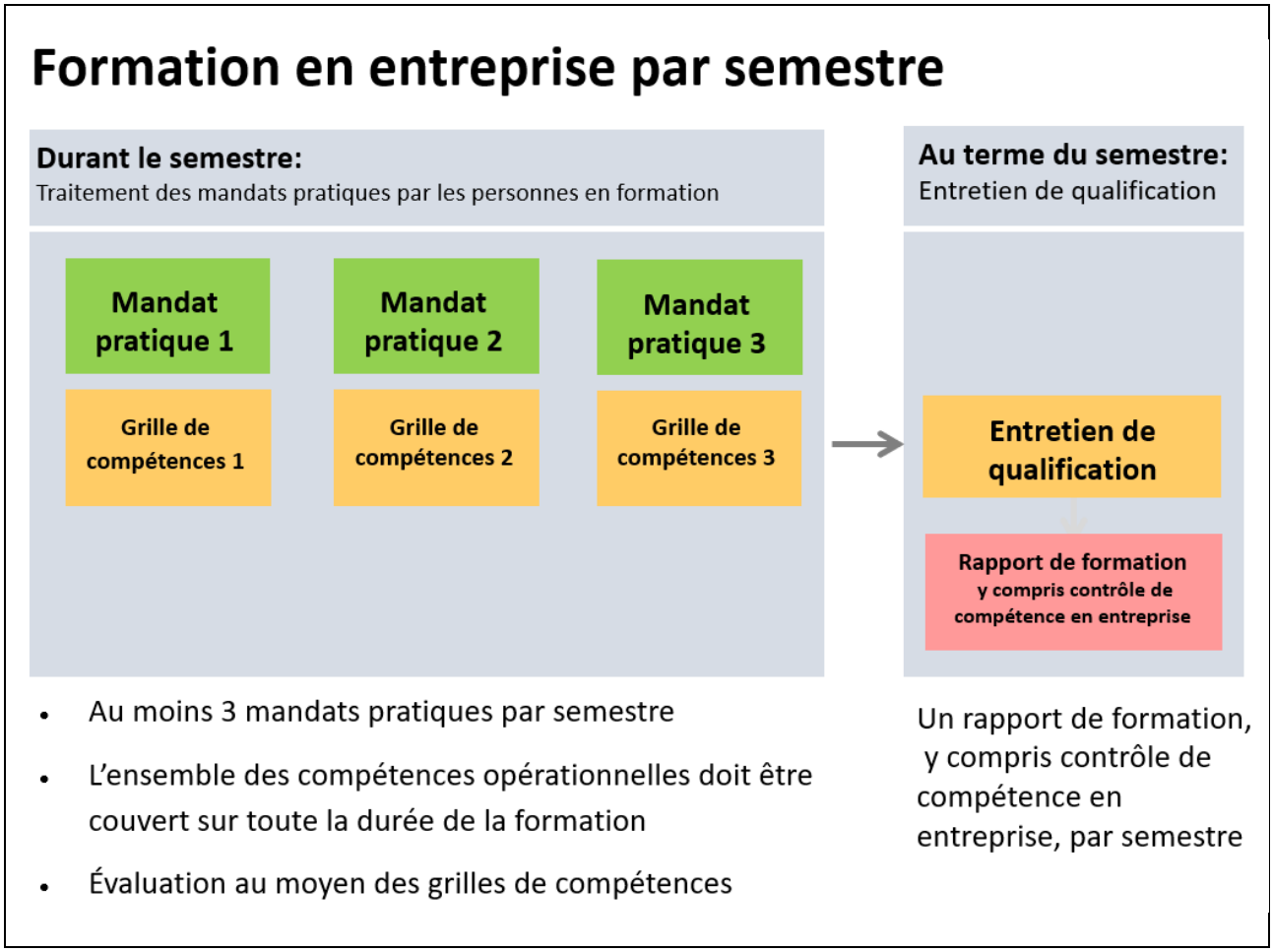
Cours interentreprises
Les cours interentreprises permettent aux personnes en formation d'acquérir des connaissances et des compétences de base et spécifiques à la branche. Les CI ont lieu au cours des semestres 1 à 5. Deux contrôles de compétence sont réalisés dans le cadre des CI.

École professionnelle
L'enseignement à l'école professionnelle est dispensé deux jours par semaine au cours des deux premières années de formation et un jour par semaine pendant la troisième année. Des possibilités d'individualisation sont proposées en complément aux contenus d'apprentissage communs (voir chapitre 5).

3. Formation en entreprise

3.1 Programme de formation et plan d'affectation individuel

Le programme de formation définit le contenu et le déroulement de la formation en entreprise.



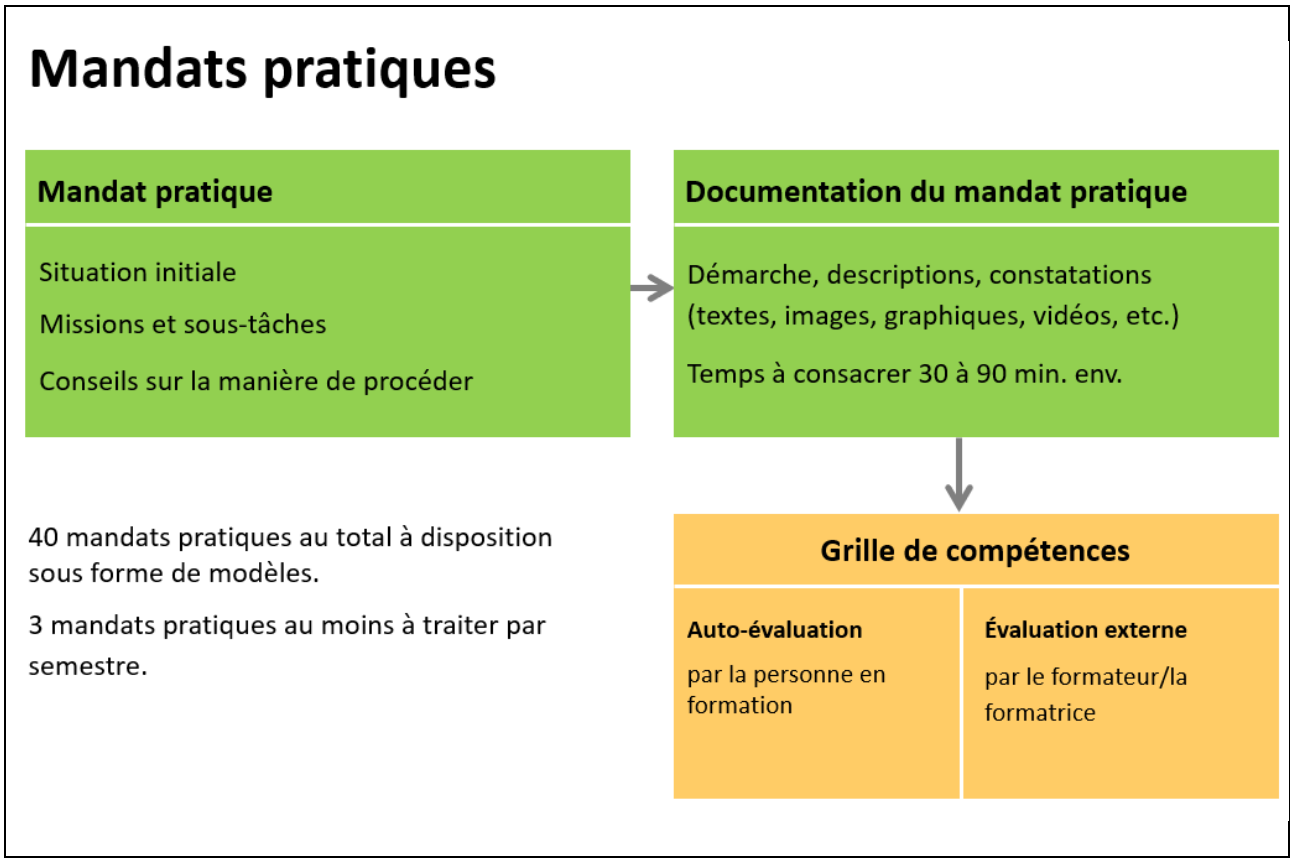
Planification de la formation en entreprise
Le supérieur/la supérieure détermine quels mandats pratiques seront traités par la personne en formation au cours de quel semestre. Une bonne planification facilite l'accompagnement de la personne en formation par le formateur/la formatrice et garantit le succès de l'apprentissage.

Remarque: la personne en formation doit traiter au moins **3 mandats pratiques chaque semestre**. Sur toute la durée de la formation, les mandats pratiques traités doivent couvrir l'ensemble des compétences opérationnelles.
La personne en formation doit traiter au moins 24 mandats pratiques au total.

Grille de compétences
Chaque mandat pratique est évalué au moyen d'une grille de compétences. La grille de compétences se compose d'une auto-évaluation par la personne en formation et d'une évaluation externe par le formateur/la formatrice à l'aide de questions clés. La grille de compétences peut être adaptée/complétée tout au long du semestre.

Entretien de qualification, rapport de formation et contrôle de compétence en entreprise
Toutes les grilles de compétences complétées sont synthétisées en fin de semestre et servent de base à l'entretien de qualification. Les prestations en entreprise font l'objet d'une évaluation et sont consignées dans le rapport de formation dans le cadre de l'entretien de qualification. Les prestations en entreprise sont évaluées chaque semestre au moyen du contrôle de compétence en entreprise.

3.2 Mandats pratiques en entreprise



But des mandats pratiques
La formation a pour objectif de transformer les apprenties/apprentis en professionnels compétents autonomes et sûrs d'eux. Pour atteindre cet objectif, les formatrices et les formateurs disposent de divers outils de travail, dont le **mandat pratique** constitue l'un des plus importants pour la gestion du développement des compétences des personnes en formation.

Les mandats pratiques offrent un support à l'introduction des activités professionnelles et permettent de les mettre en œuvre ainsi que de les approfondir.

- Un mandat pratique requiert des personnes en formation la mise en œuvre et la documentation d'une activité professionnelle dans la pratique.
- Le mandat pratique permet aux personnes en formation de mettre en pratique leurs connaissances et compétences dans le cadre de leur travail quotidien.
- Grâce aux feed-back sur le mandat pratique, les personnes en formation savent quels sont les standards pour un travail de qualité et si leur mise en œuvre répond à ces attentes.

Les mandats pratiques constituent un outil simple pour piloter la formation en entreprise. Ils permettent de déléguer efficacement les tâches à la personne en formation et assurent que toutes les compétences opérationnelles et tous les objectifs évaluateurs en entreprise du plan de formation sont traités.

Marche à suivre pour les mandats pratiques

Préparation	Le formateur/la formatrice se réfère au plan de formation en entreprise pour savoir quel mandat pratique sera exécuté à quel moment avec la personne en formation. Il s'agit de choisir à cet effet une situation de travail ou un cas d'entreprise adéquat pour la réalisation du mandat pratique. Il est important de bien expliquer le mandat pratique à la personne en formation et de lui communiquer les attentes y relatives, ainsi que d'estimer le temps nécessaire à la mise en œuvre et à la documentation (2 à 3 semaines environ). Les mandats pratiques sont destinés à faciliter l'initiation à un processus en entreprise précis. Des instructions quant à l'exécution des tâches s'avéreront nécessaires le cas échéant. Le formateur/la formatrice fixe d'entente avec la personne en formation la date de remise du mandat pratique documenté.
Exécution	Le formateur/la formatrice accompagne la personne en formation et l'encourage à demander de l'aide si nécessaire. La mise en œuvre du mandat pratique est documentée par la personne en formation et soumise au formateur/à la formatrice pour contrôle. La personne en formation dispose de 30 à 90 minutes en entreprise pour documenter le mandat pratique.
Feed-back	Le formateur/la formatrice donne un feed-back sur le traitement et la documentation du mandat pratique à la personne en formation, ce qui permet à cette dernière de savoir ce qu'elle maîtrise déjà et ce qu'elle pourra améliorer la prochaine fois. Il est aussi possible de traiter un mandat pratique plusieurs fois, par ex. dans un autre domaine de travail (département) ou un autre semestre.

Remarques concernant les mandats pratiques

- La FSV met à disposition 38 mandats pratiques sous forme de modèles.
- Il est important de tenir compte des capacités de la personne en formation dans le choix du mandat pratique, qui ne doit être ni trop ni pas assez exigeant (d'où l'importance de l'adapter au niveau de formation de l'apprentie/de l'apprenti).
- La personne en formation documente les mandats pratiques traités directement dans time2learn.
- La personne en formation assume la responsabilité de la mise en œuvre et de la documentation du mandat pratique. Si nécessaire, elle bénéficie du soutien du formateur/de la formatrice.
- Il est important de prévoir suffisamment de temps pour l'évaluation de la prestation et la discussion avec la personne en formation, afin d'assurer un feed-back personnalisé.

Exemple de mandat pratique
Un exemple de mandat pratique figure dans l'annexe (chapitre 7.5).

Évaluation au moyen de la grille de compétences
Au terme du traitement du mandat pratique, la personne en formation procède à une auto-évaluation de ses compétences. Le formateur/la formatrice évalue également les compétences de la personne en formation (évaluation externe) au moyen de la grille de compétences prévue à cet effet. La grille de compétences aide le formateur/la formatrice ainsi que la personne en formation à évaluer les compétences acquises.

Quel est l'intérêt d'une auto-évaluation et d'une évaluation externe?
L'auto-évaluation et l'évaluation externe sont importantes pour le développement ciblé des compétences. Elles mettent en évidence les forces et les faiblesses de la personne en formation et servent de base à la planification de nouvelles mesures de développement.

- La grille de compétences permet une **auto-évaluation** du développement personnel des compétences au moyen de critères concrets et constitue un outil de réflexion optimal.
- L'auto-évaluation de la personne en formation est complétée par une **évaluation externe** par le formateur/la formatrice ou d'autres personnes impliquées dans la formation.

L'auto-évaluation et l'évaluation externe des compétences servent de base aux entretiens de qualification menés à la fin du semestre.

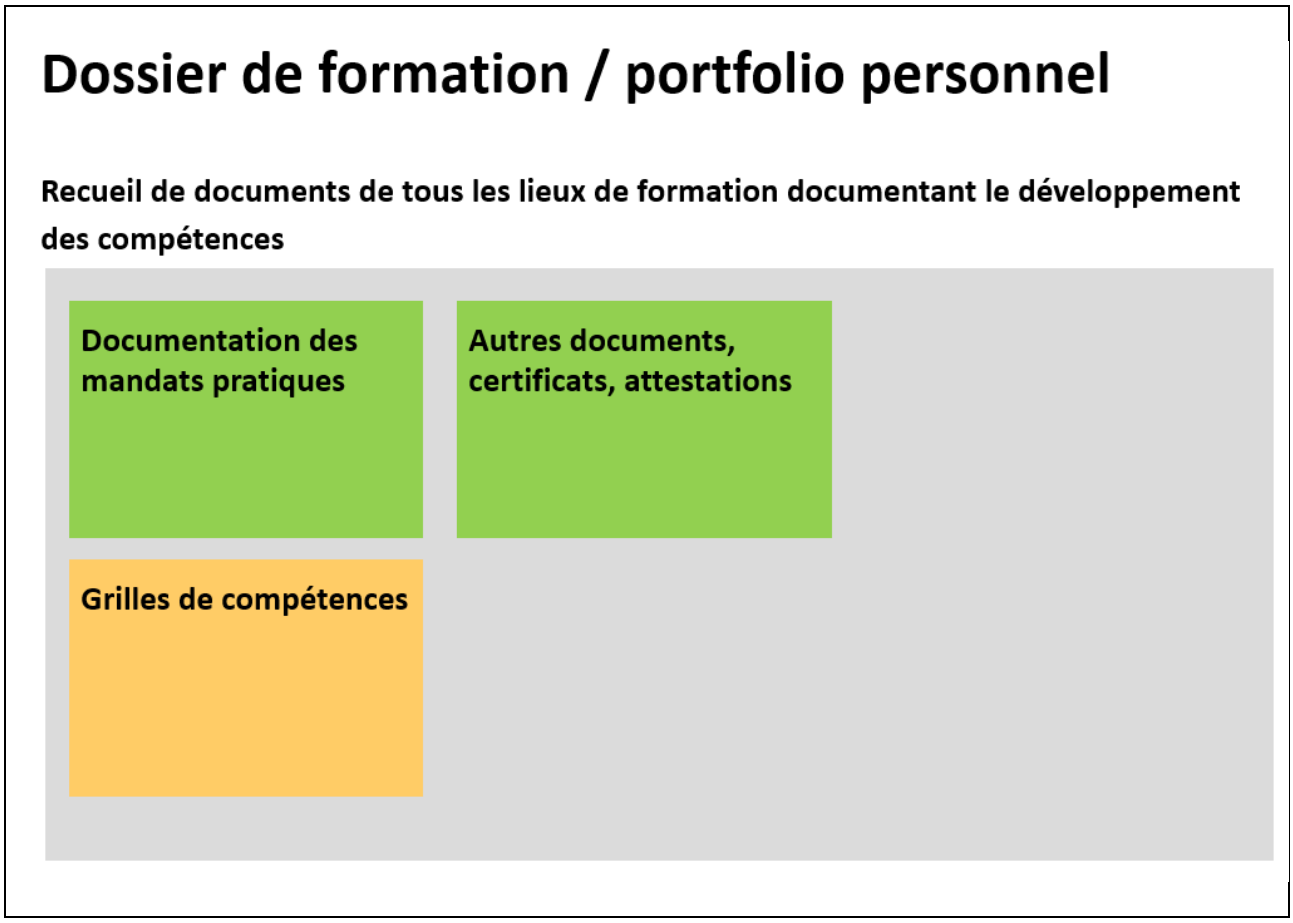
Marche à suivre

Étape 1	Le formateur/la formatrice demande à la personne en formation de procéder à une auto-évaluation de ses compétences. La personne en formation est informée que le formateur/la formatrice procédera à une évaluation externe.
Étape 2	La personne en formation saisit **l'auto-évaluation** dans la grille de compétences sur la base des questions clés et des différents critères de compétence.
Étape 3	Le formateur/la formatrice saisit **l'évaluation externe** en indiquant les points forts ainsi que le potentiel d'amélioration de la personne en formation.
Étape 4	Le formateur/la formatrice met l'évaluation externe à la disposition de la personne en formation et lui demande de comparer l'auto-évaluation et l'évaluation externe. Cette étape est suivie d'un entretien d'évaluation en commun portant sur le traitement du mandat pratique. Les réflexions qui en découlent sont également intégrées à l'entretien de qualification mené à la fin du semestre.

Remarques

- La personne en formation profite au maximum de l'évaluation si cette dernière lui permet de savoir ce qu'elle maîtrise déjà et sur quels points elle doit encore s'améliorer.
- La personne en formation et le formateur/la formatrice procèdent individuellement à l'auto-évaluation et à l'évaluation externe.
- Les résultats font ensuite l'objet d'une comparaison et sont également pris en compte lors de l'entretien de qualification.
- Les feed-back doivent être aussi concrets que possible. Le cas échéant, d'autres personnes qui ont accompagné la personne en formation dans le cadre de son travail quotidien peuvent également être impliquées dans l'évaluation externe.
- Le grille de compétences permet au formateur/à la formatrice et à la personne en formation de **suivre le développement des compétences sur le long terme et de mettre en évidence les progrès réalisés**.
- Il est possible de compléter la grille de compétences tout au long du semestre.

3.3 Dossier de formation / portfolio personnel



Dossier de formation / portfolio personnel

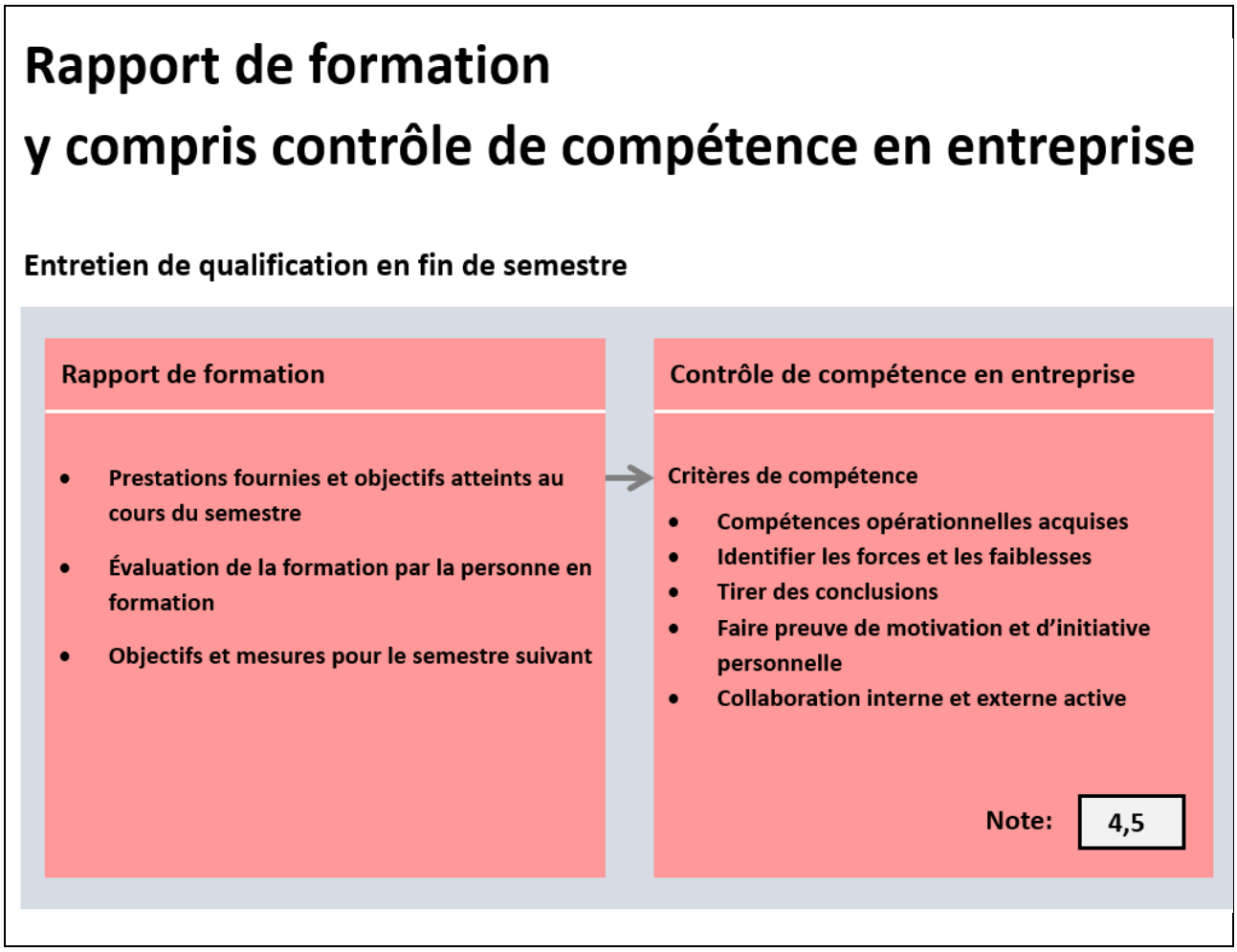
Tout au long de sa formation, l'apprenti/l'apprentie gère un dossier de formation dans time2learn qui fait office d'outil de travail personnel. La personne en formation y documente les mandats pratiques exécutés, les mandats et projets spéciaux, le savoir-faire acquis, les outils utiles, les attestations de formation, etc.

La personne en formation consigne dans le dossier de formation tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles à acquérir. En consultant le dossier de formation, le formateur/la formatrice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation. Le dossier de formation se présente sous la forme d'un portfolio personnel (recueil de documents).

La personne en formation

- documente ses expériences dans l'acquisition des compétences opérationnelles professionnelles.
- décrit les projets ou activités portant sur plusieurs compétences opérationnelles ou dépassant le cadre des compétences opérationnelles d'une employée/d'un employé de commerce.
- atteste de ses compétences dans différents domaines au moyen de preuves formelles, par ex. certificats de langue.
- explique ce qui la distingue – en dehors de son rôle professionnel – ou de quelles compétences elle dispose.

3.4 Entretien de qualification avec rapport de formation et contrôle de compétence en entreprise



Entretien de qualification en fin de semestre

Au terme du semestre, le formateur/la formatrice mène un entretien de qualification avec la personne en formation sur la base des grilles de compétences complétées (auto-évaluation et évaluation externe) et des mandats pratiques documentés. Dans ce cadre, il/elle aborde les forces et faiblesses actuelles de la personne en formation et définit les mesures de développement pour le semestre suivant.

But de l'entretien de qualification

L'entretien de qualification offre à la personne en formation un bon aperçu du développement personnel de ses compétences. Il permet également au formateur/à la formatrice de donner à la personne en formation un feed-back sur le niveau de ses compétences et de lui communiquer clairement les futures attentes à son égard.

L'entretien de qualification instaure de la transparence pour les deux parties et les engage mutuellement. Il constitue une étape importante dans le cadre de la formation en entreprise.

Marche à suivre pour l'entretien de qualification

Préparation

Étape 1	Le formateur/la formatrice convient avec la personne en formation d'une date pour l'entretien de qualification et prépare tous les documents requis (par ex. le rapport de formation préparé, les grilles de compétences complétées, etc.).
Étape 2	Le formateur/la formatrice se fait une idée précise du processus d'apprentissage et du développement des compétences de la personne en formation. Le formateur/la formatrice examine les mandats pratiques documentés, ainsi que les résultats des grilles de compétences, et consulte ses collègues si nécessaire.
Étape 3	Le formateur/la formatrice prépare l'entretien sur la base des critères du rapport de formation, avec la possibilité de compléter déjà le rapport de formation sous forme de projet.

Exécution

Étape 1	Le formateur/la formatrice veille à entamer l'entretien dans une ambiance agréable et commence par passer en revue le semestre écoulé.
Étape 2	Puis c'est au tour de la personne en formation d'exposer son point de vue. Le dialogue porte sur les compétences que la personne en formation a développées depuis le dernier entretien de qualification et sur les compétences où subsistent encore des lacunes.
Étape 3	Le formateur/la formatrice met en évidence les points forts et les potentiels d'amélioration concrets en posant à la personne en formation des questions qui l'incitent à s'exprimer sous une forme concrète.
Étape 4	Des points sont attribués aux différents critères de compétence. Les évaluations doivent être justifiées de manière détaillée. Le nombre total de points obtenus est ensuite converti en une note entière ou une demi-note du contrôle de compétence en entreprise. La note est communiquée à la personne en formation.
Étape 5	Le formateur/la formatrice définit, d'entente avec la personne en formation, les objectifs et mesures pour le semestre suivant. Toutes les réflexions sont consignées dans le rapport de formation.
Étape 6	Le formateur/la formatrice s'assure que le rapport de formation est dûment complété. Ce dernier est signé par le formateur/la formatrice, la personne en formation ainsi que son représentant légal. Sur demande, le rapport de formation doit être remis à l'autorité cantonale de surveillance de l'apprentissage.

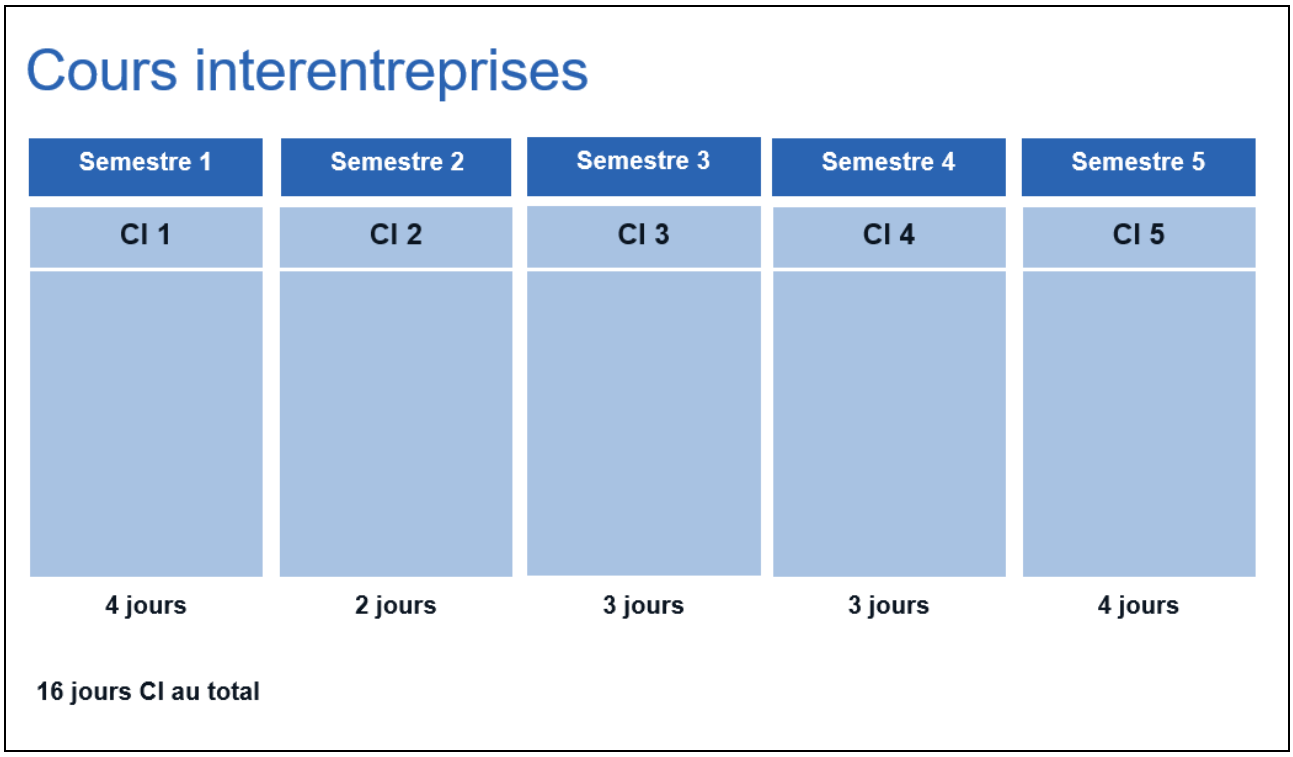
Suivi

	Le formateur/la formatrice planifie les mesures convenues pour le semestre suivant et en assure la mise en œuvre d'entente avec la personne en formation.

Remarques

- L'entretien de qualification **n'est pas un monologue** dans lequel chacune des deux parties se contente d'exprimer son propre point de vue, mais **un dialogue** sous forme d'échange sur leurs visions respectives.
- Il doit permettre d'aborder les points forts de la personne en formation et les compétences déjà acquises, mais aussi de discuter des points faibles encore présents ainsi que des possibilités d'amélioration.
- Le formateur/la formatrice veille au caractère contraignant des accords et consigne ces derniers par écrit.
- Il s'agit d'évaluer le développement global des compétences de la personne en formation sur toute la durée du semestre en se basant sur les critères définis.
- Les notes des contrôles de compétence en entreprise sont reprises en cas de changement d'entreprise ou de branche.
- La FSV met à disposition des outils appropriés pour l'établissement du rapport de formation.

4. Cours interentreprises



Un cours interentreprises a lieu par semestre au cours des semestres 1 à 5 (16 jours de CI au total). Pas de CI durant le 6ème semestre.

Les cours interentreprises ont pour objectif de préparer les apprenties et apprentis au mieux à la pratique professionnelle en entreprise, en leur permettant d'acquérir des connaissances approfondies spécifiques à la branche et de traiter aussi d'autres sujets.

Un bloc CI se compose de plusieurs phases: la phase préparatoire, les cours en présentiel et la phase de suivi. **La phase préparatoire et la phase de suivi comptent comme temps de travail.**

Deux contrôles de compétence sont intégrés aux cours interentreprises sous la forme de plusieurs examens écrits et de travaux de projet. Les contenus des cours interentreprises font également partie de la procédure de qualification en entreprise.

5. École professionnelle

Enseignement à l'école professionnelle
L'enseignement à l'école professionnelle est dispensé deux jours par semaine au cours des deux premières années d'apprentissage et un jour par semaine en troisième année. Les possibilités d'individualisation suivantes sont proposées en complément aux contenus d'apprentissage communs:

Domaine à choix en 1ère et 2e année d'apprentissage	**Option en 3e année d'apprentissage**
• Deuxième langue nationale ou anglais • Travail de projet individuel	• Langue nationale • Langue étrangère • Finances • Technologie

Domaines à choix pour les langues étrangères
Les personnes en formation ont la possibilité d'approfondir leurs connaissances en langues étrangères au travers de deux domaines à choix.

- **Deuxième langue nationale ou anglais**: les personnes en formation développent leurs compétences dans une deuxième langue nationale ou en anglais afin de pouvoir s'exprimer oralement et par écrit dans l'environnement économique et social. Niveau de langue visé: B1
- **Travail de projet individuel**: ce domaine à choix est mis en œuvre dans une langue étrangère (langue nationale ou anglais) en complément à la langue étrangère obligatoire. Les personnes en formation traitent un projet individuel interdisciplinaire, dans l'idéal au sein d'un groupe de travail œuvrant par-delà les frontières linguistiques et nationales. Elles se familiarisent avec de nouvelles thématiques, analysent des faits, établissent des liens entre leurs conclusions et développent leur capacité à gérer des projets.

→ *Au début de la formation, les parties contractantes conviennent d'un domaine à choix, après consultation de l'école professionnelle.*

Possibilités d'approfondissement (options)
En troisième année d'apprentissage, les personnes en formation ont la possibilité d'approfondir des domaines de compétences opérationnelles spécifiques. À cet effet, elles ont le choix parmi quatre options:

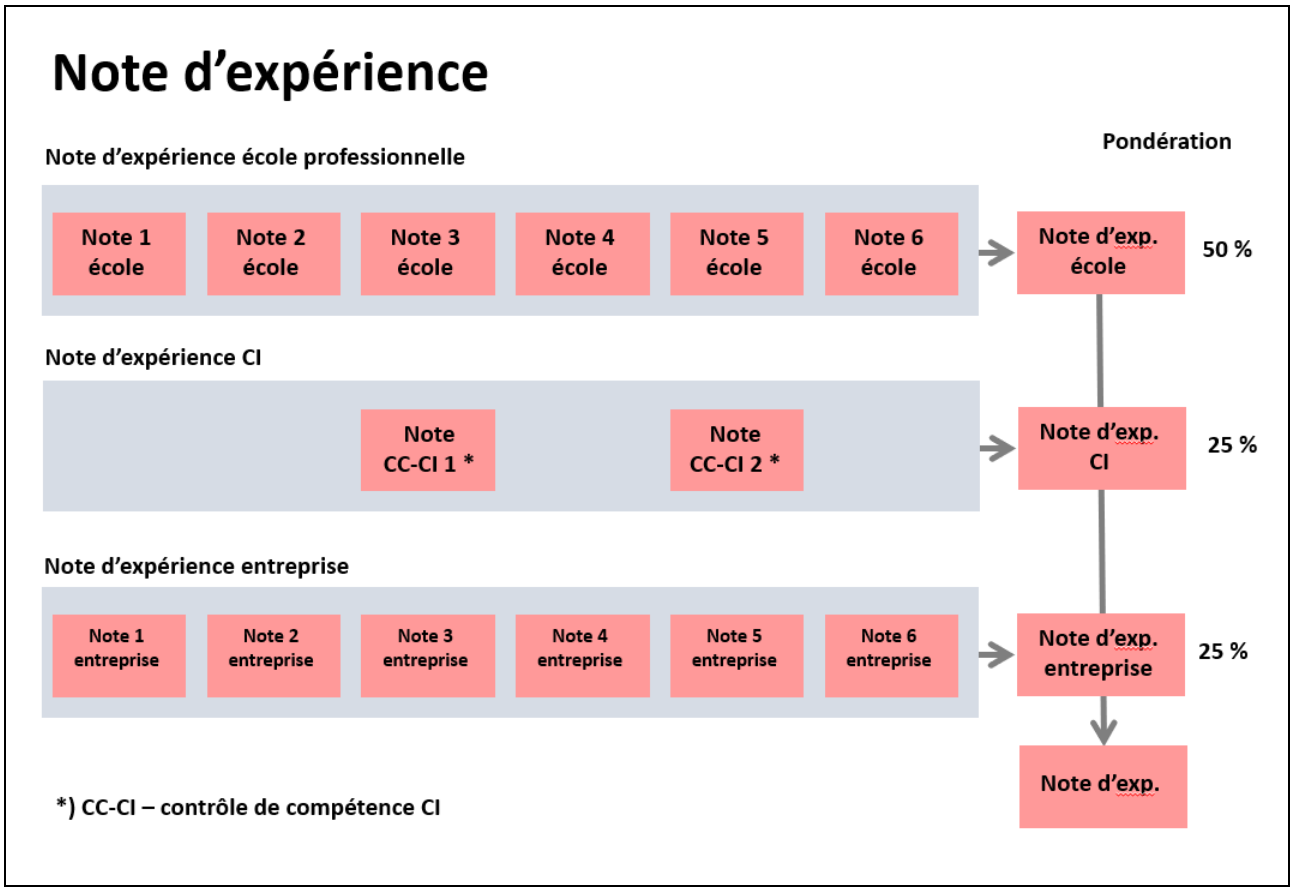
- **Langue nationale**: mener des entretiens de conseil et de vente et/ou des entretiens de négociation exigeants dans la langue nationale de la région.
- **Langue étrangère**: mener des entretiens de conseil et de vente et/ou des entretiens de négociation exigeants en anglais ou dans une deuxième langue nationale.
- **Finances**: effectuer des travaux comptables et participer à la comptabilité des salaires ainsi qu'à l'établissement des comptes annuels.
- **Technologie**: mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu, assister les collaborateurs/trices dans le cadre de l'introduction de bases de données et de logiciels et résoudre les problèmes y relatifs. Évaluer de grands ensembles de données en utilisant des programmes appropriés et préparer les résultats.

→ *Au plus tard à la fin de la 2e année de formation, les parties contractantes conviennent* ***d'une option****.*

Maturité professionnelle
Le plan d'études cadre pour la maturité professionnelle s'applique aux apprenties et apprentis qui suivent l'enseignement menant à la maturité professionnelle.

6. Procédure de qualification

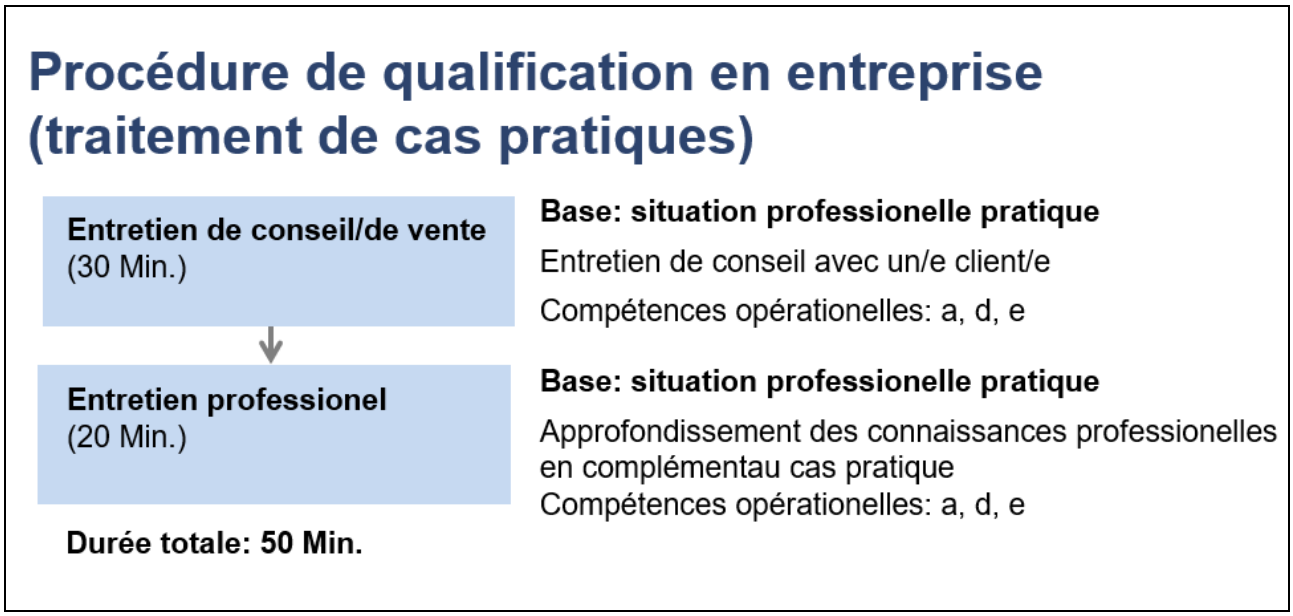
6.1 Note d'expérience



Calcul de la note d'expérience
Des notes d'expérience sont attribuées aux personnes en formation dans les trois lieux de formation. La **note d'expérience** est la moyenne des notes d'expérience pondérées de l'école professionnelle, des cours interentreprises et de l'entreprise.

Lieu de formation	Calcul de la note d'expérience	Pondération
École professionnelle	La note d'expérience de l'école professionnelle est la moyenne des 6 notes semestrielles.	50 %
Cours interentreprises	La note d'expérience des cours interentreprises est la moyenne des deux contrôles de compétence CI.	25 %
Entreprise	La note d'expérience en entreprise est la moyenne des 6 contrôles de compétence en entreprise (notes semestrielles).	25 %

6.2 Procédure de qualification en entreprise



La procédure de qualification en entreprise comprend le traitement de cas pratiques et se compose d'un entretien de conseil/de vente ainsi que d'un entretien professionnel (durée totale 50 minutes).

Partie 1: Entretien de conseil/de vente (30 minutes)

Selon la situation, l'entretien de conseil/de vente peut porter sur l'analyse des besoins et des attentes, l'offre de voyage, la vente d'un voyage et de services additionnels, l'obtention de documents, le traitement des réclamations, etc. En fonction des cas, des variantes de propositions de voyages font l'objet d'une discussion et des réponses sont apportées aux objections. Les étapes suivantes sont définies au terme de l'entretien de conseil/de vente.

Partie 2: Entretien professionnel (20 minutes)

Dans cette partie de l'examen, la candidate/le candidat traite un cas pratique concret. Le traitement du cas pratique se compose de l'élaboration écrite d'une proposition de solution et de l'entretien professionnel qui suit. Le cas pratique porte sur des situations imprévues en lien avec un voyage, avec une évaluation de la démarche adoptée en présence de situations particulières et imprévues ainsi que du traitement des réclamations, plaintes et feed-back.

Élaboration écrite de la proposition de solution (durée 10 minutes)
L'entretien professionnel porte sur le traitement d'un cas pratique concret soumis par écrit à la candidate/au candidat. Cette dernière/ce dernier élabore une proposition de solution par écrit.

Déroulement de l'entretien professionnel (durée 10 minutes)
Dans le cadre de l'entretien professionnel qui suit, la candidate/le candidat explique sa proposition de solution en exposant sa démarche dans le cas pratique concret. L'experte/l'expert mène l'entretien professionnel et pose des questions précises sur le cas pratique, par ex. démarche pour traiter le cas pratique, informations nécessaires, communication avec la cliente/le client et l'agence de voyages, responsabilité, prestations d'assurance, etc.

6.3 Calcul des notes

Domaines de qualification :	Pondération
Pratique/oral (PQ en entreprise) : 50 minutes	30%
École professionnelle : Connaissances professionnelles et de culture générale : 4 h 45 min.	30%
Note d'expérience (en entreprise, au CI, à l'école professionnelle)	40%

Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies:

- la note du domaine de qualification «travail pratique» est supérieure ou égale à 4;
- la note du domaine de qualification «connaissances professionnelles et culture générale» est supérieure ou égale à 4;
- la note globale est supérieure ou égale à 4.

Les différents domaines de qualification sont pondérés comme suit:

- Travail pratique (procédure de qualification en entreprise) 30 %
- École professionnelle 30 %
- Note d'expérience 40 %

7. Annexe

7.1 Termes et explications

Terme	Explication
Mandats pratiques	Le programme de formation en entreprise sert entre autres à déterminer quels mandats pratiques seront traités au cours de quel semestre. La personne en formation traite et documente au moins 3 mandats pratiques chaque semestre. Les mandats pratiques permettent de traiter l'ensemble des compétences opérationnelles sur toute la durée de la formation. *→ Au moins 3 mandats pratiques chaque semestre, 24 mandats pratiques au total*
Grille de compétences	Chaque mandat pratique est évalué au moyen d'une grille de compétences. La grille de compétences se compose d'une auto-évaluation par la personne en formation et d'une évaluation externe par le formateur/la formatrice à l'aide de questions clés. La grille de compétences peut être adaptée tout au long du semestre.
Dossier de formation (portfolio personnel)	Recueil des travaux importants accomplis au cours de la formation (par ex. mandats pratiques documentés, travaux et projets spéciaux, attestations et certificats obtenus).
Rapport de formation y compris contrôle de compétence en entreprise	Au terme de chaque semestre, le formateur/la formatrice mène un entretien de qualification avec la personne en formation dans le but de discuter des prestations du semestre écoulé, de les évaluer et de les synthétiser dans le rapport de formation. Il permet également d'attribuer la note d'expérience en entreprise (= contrôle de compétence en entreprise) en prenant notamment en compte les mandats pratiques traités. *→ Un entretien de qualification avec rapport de formation et contrôle de compétence en entreprise chaque semestre*
Contrôles de compétences CI	Deux contrôles de compétence CI, composés de plusieurs examens écrits ainsi que d'autres travaux, sont réalisés dans le cadre des cours interentreprises. *→ 2 contrôles de compétence sur toute la durée de la formation*
Bulletins semestriels de l'école professionnelle	L'école professionnelle établit un bulletin semestriel au terme de chaque semestre. *→ Un bulletin semestriel chaque semestre*

7.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

7.3 Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
a1	**Examiner et développer des compétences commerciales**
	Les employé/es de commerce s'informent sur les possibilités de développement dans leur champ professionnel. Ils/elles procèdent régulièrement à un bilan personnel et, en concertation avec leur supérieur hiérarchique, définissent des mesures pour continuer à développer leurs compétences professionnelles.
a1.ef1	Ils/elles s'informent sur le marché du travail au sujet des tendances et des possibilités de développement dans leur champ professionnel. (C3)
a1.ef2	Ils/elles analysent et documentent leurs capacités, leurs forces et leurs faiblesses dans le domaine pertinent pour leur profession et leurs activités. (C4)
a1.ef3	Ils/elles élaborent des propositions de mesures pour le développement de leurs compétences professionnelles et les définissent avec leurs supérieurs hiérarchiques et/ou leurs formateurs. (C4)
a2	**Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial**
	Les employé/es de commerce développent un réseau spécifique à leur profession et entretiennent leurs contacts avec d'autres professionnels par le biais de divers canaux. Ils/elles utilisent leurs contacts pour se présenter lors de mandats, obtenir des informations pertinentes et échanger sur leurs expériences.
a2.ef1	Ils/elles se présentent dans leur réseau de contacts professionnels en fonction de la situation. (C3)
a2.ef2	Ils/elles utilisent différents canaux pour entretenir leur réseau. (C3)
a2.ef3	Ils/elles utilisent le réseau spécifique à leur profession en fonction de la situation ou du mandat. (C3)
a2.ef4	Ils/elles utilisent le réseau spécifique à leur profession pour l'échange d'informations et d'expériences. (C3)
a3	**Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial**
	Les employé/es de commerce vendent leur profil de compétence dans des situations de concurrence interne et externe pour des mandats propres au domaine commercial. Ils/elles fournissent des services conformément aux mandats qui leur ont été confiés et vérifient la bonne exécution du mandat à la satisfaction du client. Les employé/es de commerce réfléchissent à leur réussite, analysent leurs actions et en déduisent des mesures d'amélioration.
a3.ef1	Ils/elles s'engagent à effectuer des mandats propres au domaine commercial qui correspondent à leur profil de compétence. (C3)
a3.ef2	Ils/elles traitent les mandats et les tâches propres au domaine commercial dans une optique de service. (C3)
a3.ef3	Ils/elles demandent des feed-back sur l'exécution des mandats. (C3)
a3.ef4	Ils/elles analysent la qualité de leur travail et leur approche de l'exécution du mandat ou de la tâche ainsi que les feed-back reçus et proposent des mesures d'amélioration. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
a4	**Agir de manière responsable dans la société**
Branche	**Situation de travail 11: Agir dans le respect des lois et des directives**
	Les employé/es de commerce utilisent leurs connaissances relatives à la loi sur les voyages à forfait, aux conditions de voyage (CGCV), aux garanties des fonds de la clientèle et à l'ombudsman et fournissent des informations à leur sujet. Ils/elles exercent leurs activités dans le respect des dispositions légales et des directives de l'entreprise applicables (directives de conformité). Les employé/es de commerce comprennent et respectent également les directives générales et internes en matière de protection des données et veillent à traiter ces dernières de manière sûre. Ils/elles respectent le secret professionnel dans le cadre de la gestion de données sensibles.
a4.voy.ef1	Ils/elles informent le client de la législation applicable au voyage réservé. (C3)
a4.voy.ef2	Ils/elles informent le client des CGCV ainsi que des autres dispositions applicables. (C3)
a4.voy.ef3	Ils/elles expliquent au client la mission de l'ombudsman de la branche suisse du voyage et le but des garanties des fonds de la clientèle si nécessaire. (C2)
a4.voy.ef4	Ils/elles exercent leurs activités dans le respect des dispositions légales et des directives de l'entreprise applicables (directives de conformité). (C3)
a4.voy.ef5	Ils/elles informent les clients sur la réglementation en matière de voyage. (C3)
b1	**Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial**
	Les employé/es de commerce exercent leurs activités dans des constellations d'équipes changeantes. Ils/elles communiquent dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Les employé/es de commerce s'informent des coutumes propres à d'autres cultures et en tiennent compte dans leurs activités de coopération et de communication. Ils/elles respectent à tout moment les directives, les accords et les délais et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts.
b1.ef1	Ils travaillent avec tous les membres de l'équipe en fonction de la situation. (C3)
b1.ef2	Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)
b1.ef3	Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)
b1.ef4	Ils abordent des situations conflictuelles et cherchent des solutions pertinentes. (C3)
b1.ef5	Ils réfléchissent à leur communication et à leur interaction avec les membres de l'équipe et en déduisent des mesures d'optimisation pour l'avenir. (C4)
b1.ef6	Ils mettent en œuvre des directives, des accords et des délais dans leurs mandats et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
b2	**Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise**
	Les employé/es de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail. Ils coordonnent les interfaces avec des outils propres au domaine commercial, traduisent des contenus techniques et spécialisés exigeants en informations adaptées au public cible et documentent les activités correspondantes. Ils font des suggestions d'amélioration aux services compétents.
b2.ef1	Ils font le lien aux interfaces entre les différents partenaires et groupes d'intérêts via différents canaux. (C3)
b2.ef2	Ils évaluent les besoins et les demandes des différents groupes d'intérêts aux interfaces et en déduisent systématiquement les étapes de travail appropriées. (C4)
b2.ef3	Ils assurent la coordination aux interfaces entre tous les participants avec des outils propres au domaine commercial. (C3)
b2.ef4	Dans leur fonction de liaison au niveau des interfaces internes et externes, ils communiquent et documentent des contenus techniques et spécialisés exigeants de manière adaptée au destinataire. (C3)
b2.ef5	Dans les transactions commerciales, ils appliquent les règles, usages et directives de l'entreprise et de la société. (C3)
b2.ef6	Ils réfléchissent à leurs activités de coordination au niveau des interfaces et proposent des mesures d'optimisation aux services compétents. (C4)
b2.ef7	Ils travaillent de manière constructive avec les spécialistes de domaines. (C3)
b3	**Participer aux discussions économiques**
	Les employé/es de commerce discutent de sujets économiques avec leurs collègues en tenant compte notamment des questions d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. En cas d'incertitude, ils/elles font des recherches sur Internet et remettent en question le sérieux et la qualité de leurs résultats. Les employé/es de commerce réfléchissent aux développements actuels de la politique économique et à leur impact sur le secteur économique et sur l'entreprise dans laquelle ils/elles travaillent. Ils expliquent également les intérêts spécifiques de l'entreprise aux différents groupes d'intérêts.
b3.ef1	Ils participent à des discussions économiques spécialisées avec des collègues sur des sujets d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. (C3)
b3.ef2	Ils comblent les lacunes découlant de discussions avec des experts dans différentes sources d'information. (C3)
b3.ef3	Ils vérifient de manière critique la qualité et le sérieux des résultats de leurs recherches. (C4)
b3.ef4	Sur la base des développements économiques mondiaux actuels, ils tirent des conclusions pour leur entreprise et son secteur industriel. (C5)
b3.ef5	Dans les discussions d'experts, ils défendent les intérêts spécifiques de l'entreprise de manière objective et convaincante auprès des différents groupes d'intérêts. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
Branche	**Situation de travail 1: Travailler et évoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction**
	Les employé/es de commerce véhiculent les lignes directrices et la stratégie de leur entreprise. Ils/elles évaluent son mode de fonctionnement, ses principaux objectifs ainsi que sa position sur le marché. Ils/elles mettent en évidence les différences par rapport à la concurrence au niveau du positionnement. Le cas échéant, ils/elles expliquent le concept d'information et de communication. Ils/elles indiquent quels sont les services proposés par leur entreprise et comment cette dernière génère de la valeur ajoutée. Les employé/es de commerce gèrent leur quotidien dans un souci de durabilité et de protection de l'environnement.
b3.voy.ef1	Ils/elles appliquent les principes de base définis par l'entreprise (valeurs, stratégies) dans leur travail quotidien. (C3)
b3.voy.ef2	Ils/elles utilisent les interfaces et coordonnent les activités entre les différentes parties prenantes de l'entreprise de manière ciblée. (C3)
b3.voy.ef3	Ils/elles présentent les caractéristiques exclusives (Unique Selling Proposition, USP) de l'entreprise dans le cadre des discussions et des entretiens avec les différentes parties prenantes, en prenant soin d'adapter le message à leurs interlocuteurs. (C2)
b3.voy.ef4	Ils/elles fournissent des conseils aux clients sur les partenaires prioritaires de leur propre entreprise ainsi que sur d'autres interfaces importantes pour la réservation des voyages. (C3)
b3.voy.ef5	Les employé/es de commerce gèrent leur quotidien dans un souci de durabilité et donnent des conseils à leur équipe. (C3)
b3.voy.ef6	Ils/elles expliquent le concept d'information et de communication de leur entreprise. (C2)
Branche	**Situation de travail 2: Utiliser les connaissances du marché et de la branche**
	Les employé/es de commerce appliquent leurs connaissances des interactions économiques à leur branche. Ils/elles expliquent les modèles d'affaires spécifiques à la branche et aux entreprises. Dans le cadre des discussions avec leurs collègues et clients, les employé/es de commerce expliquent la chaîne de valeur de leur branche et sont conscients de son impact social et environnemental. Ils/elles suivent l'évolution du marché et disposent de connaissances de base du marché.
b3.voy.ef7	Ils/elles appliquent leurs connaissances de la branche dans le cadre de leurs activités ainsi que des discussions techniques en s'adaptant à la situation.
b3.voy.ef8	Ils/elles se tiennent régulièrement informé/es des innovations, des tendances de développement et de la durabilité dans leur branche. (C3)
b3.voy.ef9	Ils/elles suivent les interventions politiques, l'actualité mondiale, le contexte économique et les débats autour de leur branche. (C3)
b3.voy.ef10	Ils/elles informent leurs clients sur les possibilités de compenser leurs émissions de Co2.
b4	**Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels**
	Les employé/es de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. Ils créent et gèrent des environnements de travail, élaborent des calendriers et coordonnent la collaboration des acteurs impliqués. Les employé/es de commerce surveillent le déroulement du projet et informent la direction du projet et les autres personnes concernées en cas d'écarts.
b4.ef1	Ils/elles traitent des petits lots de travail et des projets partiels. (C3)
b4.ef2	Ils créent et gèrent des environnements de travail pour des projets partiels. (C3)
b4.ef3	Ils créent un projet de calendrier pour les petits projets ou les projets partiels. (C3)
b4.ef4	Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet et informent la direction du projet et les personnes impliquées dans le projet en cas d'écarts. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
b5	**Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise**
	Les employé/es de commerce s'informent sur les processus de changement en entreprise et leur signification pour leur domaine d'activité. Ils analysent les effets sur leur environnement de travail, soumettent des idées de mise en œuvre et mettent en œuvre les changements selon les instructions de leur supérieur.
b5.ef1	Ils/elles s'informent sur les nouveautés et les changements dans leur entreprise ainsi que sur leur signification pour leur domaine d'activité. (C3)
b5.ef2	Ils analysent les effets des changements dans l'entreprise sur leur domaine de travail et proposent des mesures de mise en œuvre. (C4)
b5.ef3	Ils mettent en œuvre de nouvelles mesures, tâches, procédures ou méthodes de travail pour l'entreprise conformément aux directives de leurs supérieurs. (C3)
b5.ef4	En cas de doute concernant les processus de changement en entreprise, ils se tournent vers leur supérieur. (C3)
c1	**Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial**
	Les employé/es de commerce planifient et coordonnent des tâches et les ressources. Ils recherchent des informations et veillent à ce que les ressources soient utilisées efficacement. Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes et mettent en œuvre des mesures respectueuses de l'environnement. Les employé/es de commerce vérifient leur capacité d'organisation, leur gestion du temps, leurs techniques de travail et l'utilisation de leurs ressources personnelles et de l'entreprise et en déduisent des mesures d'optimisation.
c1.ef1	Ils planifient et coordonnent des tâches et des ressources dans leur domaine de travail. (C3)
c1.ef2	Ils utilisent des outils appropriés pour planifier le travail. (C3)
c1.ef3	Ils utilisent efficacement leurs ressources personnelles et celles de l'entreprise. (C3)
c1.ef4	Ils recherchent des informations dans le cadre des tâches de planification et de coordination. (C3)
c1.ef5	Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes en fonction de leur rôle et de leur domaine de tâches. (C3)
c1.ef6	Ils mettent en œuvre des mesures appropriées pour réduire au maximum l'impact environnemental de l'organisation des événements. (C3)
c1.ef7	Ils analysent leurs compétences organisationnelles, leur gestion du temps et leurs techniques de travail et en déduisent des mesures appropriées en concertation avec les services compétents. (C4)
c1.ef8	Ils analysent l'utilisation des ressources personnelles et de l'entreprise. (C4)
c2	**Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial**
	Les employés de commerce créent divers documents pour soutenir les processus administratifs, gèrent les rendez-vous et organisent le classement. Ils interprètent les documents administratifs et liés au personnel et répondent aux demandes de renseignements à ce sujet. Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent les mesures nécessaires.
c2.ef1	Ils créent des documents tels que des vues d'ensemble, des listes, des tableaux, des procès-verbaux et des notes en concertation avec leur supérieur hiérarchique. (C3)
c2.ef2	Ils gèrent les rendez-vous. (C3)
c2.ef3	Ils organisent le classement physique et numérique des documents. (C3)
c2.ef4	Ils utilisent des systèmes et programmes de documentation de l'entreprise dans le cadre de processus de soutien propres au domaine commercial. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
c2.ef5	Ils répondent aux demandes concernant des documents administratifs ou relatifs au personnel rapidement et conformément aux exigences légales. (C3)
c2.ef6	Ils/elles réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent des mesures appropriées. (C4)

CO	**Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise**
Branche	**Situation de travail 10: Obtenir, établir, contrôler les documents d'entrée et voyage**
	Si un visa est requis, les employé/es de commerce proposent leur aide au client et se chargent, le cas échéant, de le demander pour lui. A cet effet, ils/elles tiennent compte du temps qui reste jusqu'au départ et contrôlent que les documents sont complets avant leur envoi. Les employé/es de commerce vérifient que le client a reçu son visa et qu'il figure dans son passeport. En cas de problème, ils/elles contactent l'ambassade compétente. Les employé/es de commerce établissent les documents de voyage et/ou les contrôlent afin de s'assurer qu'ils sont complets et corrects. Ils/elles connaissent le contenu et les informations nécessaires au voyage et les préparent pour les envoyer dans les délais au client ou à l'agence de voyages.
c2.voy.ef1	Ils/elles préparent les documents de voyage nécessaires pour le client, dans leur intégralité et dans les délais requis. (C3)
c2.voy.ef2	Ils/elles avertissent le client lorsqu'il a besoin d'un visa. (C3)
c2.voy.ef3	Ils/elles aident les clients à obtenir un visa en se chargeant des formalités nécessaires. (C3)
c2.voy.ef4	Ils/elles vérifient à temps le visa, ainsi que les autres documents de voyage, afin de s'assurer qu'ils sont complets et corrects et de pouvoir procéder à des modifications si nécessaire. (C3)
c2.voy.ef5	Ils/elles contactent le tour-opérateur/service de réservation compétent en cas d'erreurs. (C3)
c2.voy.ef6	Ils/elles transmettent les documents de voyage au client ou au point de vente via le canal souhaité. (C3)
c3	**Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise**
	Les employé/es de commerce élaborent des documents et des calendriers pour des processus en entreprise. Ils exécutent les tâches du processus avec les outils spécifiés, en tenant compte des exigences de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de la durabilité, et instruisent les employés. Les employé/es de commerce analysent les problèmes dans les flux de processus et élaborent des suggestions d'amélioration.
c3.ef1	Ils documentent les processus de travail avec des moyens auxiliaires appropriés. (C3)
c3.ef2	Ils mettent en œuvre les tâches du processus qui relèvent de leur domaine de responsabilité en utilisant les outils prédéfinis. (C3)
c3.ef3	Ils établissent et surveillent les calendriers des processus en entreprise en utilisant les outils spécifiés. (C3)
c3.ef4	Ils présentent les processus en entreprise à des collègues. (C3)
c3.ef5	Ils mettent en œuvre les prescriptions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de durabilité. (C3)
c3.ef6	Ils identifient les problèmes dans les flux de processus et proposent des mesures d'optimisation appropriées. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
c4	**Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication**
	Les employé/es de commerce communiquent avec des groupes d'intérêts internes et externes conformément au concept d'information et de communication de l'entreprise dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère, réfléchissent à leur comportement en matière de communication et en déduisent des mesures d'amélioration. Ils se tiennent également informés des développements dans le domaine de la communication, en tirent des idées pour des innovations dans l'entreprise et testent de nouveaux moyens et formes de communication. Ils soutiennent également les activités de marketing et de communication.
c4.ef1	Ils communiquent avec tous les groupes d'intérêts internes et externes par tous les canaux, conformément aux directives de l'entreprise en matière d'information et de communication. (C3)
c4.ef2	Ils communiquent avec tous les groupes d'intérêts internes et externes, oralement et par écrit, dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
c4.ef3	Ils s'interrogent sur leur comportement personnel en matière de communication avec les groupes d'intérêts internes et externes et en déduisent des mesures d'amélioration appropriées. (C4)
c4.ef4	Ils s'informent des développements dans le domaine de la communication et élaborent des propositions appropriées pour leur entreprise. (C4)
c4.ef5	Ils testent l'utilisation de nouveaux moyens et formes de communication. (C3)
c4.ef6	Ils soutiennent la planification et la coordination d'activités de marketing et de communication par le biais de divers canaux dans leur domaine de travail, en fonction des groupes cibles. (C3)
c5	**Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières**
	Les employé/es de commerce préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres mandats ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs. Ils vérifient les écarts et proposent des mesures en temps opportun au service compétent. Ils établissent des factures et agissent en tenant compte des coûts. Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail et les corrigent si nécessaire en concertation avec leur supérieur hiérarchique.
c5.ef1	Ils préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres projets ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs. (C3)
c5.ef2	Ils identifient les écarts par rapport au budget et aux coûts et recettes effectifs et proposent des mesures aux services compétents en temps utile. (C4)
c5.ef3	Ils traitent les factures et les transmettent aux services responsables. (C3)
c5.ef4	Ils agissent en fonction des coûts dans le respect du cadre financier. (C3)
c5.ef5	Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail pour détecter les ambiguïtés, les erreurs, les situations critiques et la plausibilité et les corrigent après avoir consulté leur supérieur. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
Branche	**Situation de travail 9: Calculer le prix d'un voyage**
	Sur la base des directives et contrats correspondants, les employé/es de commerce déterminent les coûts nets des différents prestataires de services et calculent le prix de revient ainsi que le prix de vente en tenant compte de tous les suppléments, taxes ou réductions. Les employé/es de commerce facturent les prestations, connaissent les frais à régler le cas échéant sur place et convertissent les monnaies étrangères au taux de change en vigueur. Ils/elles sont en mesure de calculer un prix et de comprendre le calcul d'un prix à partir d'une liste de prix, d'un site internet ou d'autres plateformes de réservation.
c5.voy.ef1	Ils/elles calculent le prix de revient ainsi que le prix de vente sur la base des coûts nets. (C3)
c5.voy.ef2	Ils/elles déterminent le prix final des voyages pour les clients. (C3)
c5.voy.ef3	Ils/elles expliquent au client les suppléments, taxes ou réductions inclus dans le calcul du voyage. (C3)
c5.voy.ef4	Ils/elles informent le client des frais éventuels à régler sur le lieu de destination. (C3)
c5.voy.ef5	Ils/elles calculent les prix en utilisant des listes de prix, internet ou d'autres plateformes de réservation. (C3)
c5.voy.ef6	Ils/elles vérifient leur calcul du prix et le corrigent en cas d'erreur. (C3)
d1	**Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs**
	Les employé/es de commerce communiquent avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils répondent à leurs demandes, prennent note de leurs besoins, les transmettent si nécessaire au service compétent et assurent le flux d'informations.
d1.ef1	Ils répondent via tous les canaux de communication aux demandes des clients ou des fournisseurs concernant les produits et les services de l'entreprise dans les meilleurs délais. (C3)
d1.ef2	Ils répondent aux demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)
d1.ef3	Ils prennent note des demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)
d1.ef4	Si nécessaire, ils transmettent les demandes des clients ou des fournisseurs au service compétent. (C3)
d1.ef5	Ils interprètent les signaux verbaux et non verbaux des clients ou des fournisseurs et en déduisent des mesures appropriées. (C4)
d1.ef6	Ils procèdent à une première clarification des besoins du client. (C3)
d1.ef7	Ils assurent le flux d'informations vers les clients ou les fournisseurs en temps utile. (C3)
d1.ef8	Ils communiquent avec les clients et les fournisseurs par oral et par écrit dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
Branche	**Situation de travail 7: Gérer les réclamations des clients**
	Dans le cas où le client formule une réclamation, les employé/es de commerce analysent la situation, élaborent des solutions et les soumettent au client. Le cas échéant, ils/elles contactent le service à la clientèle interne, le prestataire de services ou le tour-opérateur afin de vérifier les faits ou exiger un remboursement. Si nécessaire, les employé/es de commerce ont également la possibilité de faire appel aux services neutres de l'ombudsman de la branche du voyage.
d1.voy.ef1	Ils/elles traitent les réclamations des clients. (C3)
d1.voy.ef2	Ils/elles élaborent des solutions de manière autonome ou avec le soutien de leur supérieur ou en collaboration avec des partenaires externes. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
d1.voy.ef3	Si nécessaire, ils/elles font appel aux services neutres de l'ombudsman de la branche du voyage d'entente avec leur supérieur. (C3)
d1.voy.ef4	Ils/elles soumettent les propositions de solutions au client. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
d2	**Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs**
	Les employé/es de commerce mènent des entretiens de conseil avec des clients et des entretiens d'information avec des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils créent un climat de confiance, clarifient les besoins et présentent des offres et des solutions adaptées. Les employé/es de commerce répondent aux objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière à trouver une solution. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients et des fournisseurs et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.
d2.ef1	Ils mènent des entretiens d'information et de conseil structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)
d2.ef2	Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs. (C3)
d2.ef3	Ils créent une atmosphère de confiance pour les entretiens. (C3)
d2.ef4	Ils proposent aux clients ou aux fournisseurs des produits et des services appropriés sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)
d2.ef5	Ils présentent des propositions de solutions de manière convaincante. (C3)
d2.ef6	Ils prennent au sérieux les objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière factuelle et orientée vers une solution. (C4)
d2.ef7	Ils mènent des entretiens d'information et de conseil avec les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
d2.ef8	Ils analysent leurs entretiens d'information et de conseil en tenant compte des réactions des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens d'information et de conseil. (C4)
Branche	**Situation de travail 6: Conseiller les clients sur les pays**
	Sur la base de leurs connaissances spécifiques aux destinations, les employé/es de commerce conseillent le client en détail sur les aspects touristiques, les dispositions y relatives ainsi que le contexte culturel dans le monde entier. Ils/elles sont en outre capables de préparer un itinéraire de voyage optimal pour les clients. Les employé/es de commerce connaissent les différentes motivations incitant les gens à voyager et sont en mesure de les attribuer à des groupes de clients. Ils/elles connaissent l'impact potentiel du tourisme sur l'économie locale, la population et l'environnement. Les employé/es de commerce expliquent au client ce que ce dernier peut faire en voyage pour soutenir le tourisme durable, mais aussi ce que les prestataires de services entreprennent sur place.
d2.voy.ef1	Ils/elles fournissent des conseils sur le voyage, les possibilités de se déplacer dans le pays et les possibilités d'hébergement dans le monde entier. (C3)
d2.voy.ef2	Ils/elles recherchent des informations sur les destinations de voyage en tenant compte des besoins du client. (C3)
d2.voy.ef3	Ils/elles informent le client sur les formalités d'entrée en vigueur, la monnaie, les prescriptions sanitaires et le contexte culturel. (C3)
d2.voy.ef4	En cas de demandes spéciales ou d'incertitudes, ils/elles contactent l'interface compétente, à savoir le tour-opérateur ou les spécialistes ou agences sur le lieu de vacances. (C3)
d2.voy.ef5	Ils/elles informent le client sur le tourisme durable à la destination concernée. (C3)
d2.voy.ef6	Ils/elles partagent de manière ciblée au sein de leur équipe des conseils relatifs à la durabilité et à la protection de l'environnement en voyage. (C3)
a4.voy.ef1	Ils/elles informent le client de la législation applicable au voyage réservé. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
d3	**Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs**
	Les employé/es de commerce mènent des entretiens de vente et de négociation dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils clarifient les besoins, préparent des offres pour les clients et argumentent lors des entretiens de vente en se concentrant sur les avantages. Si nécessaire, les employé/es de commerce demandent des offres de fournisseurs potentiels, les vérifient et en tirent des arguments pour les entretiens de vente ou de négociation. Ils les terminent en temps opportun. Les employé/es de commerce analysent les feed-back des clients et des fournisseurs et en tirent des mesures d'optimisation pour leurs futurs entretiens.
d3.ef1	Ils mènent des entretiens de vente et de négociation structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)
d3.ef2	Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs, notamment quant à l'aspect de durabilité. (C3)
d3.ef3	Ils utilisent les instruments de communication appropriés lors des entretiens de vente ou de négociation avec les clients ou les fournisseurs. (C3)
d3.ef4	Ils préparent des offres pour les clients sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)
d3.ef5	Ils défendent les avantages et les aspects de durabilité de leurs produits et services dans les entretiens de vente ou de négociation avec les clients. (C3)
d3.ef6	Ils demandent des offres de fournisseurs potentiels. (C3)
d3.ef7	Ils vérifient les offres et en tirent des arguments pour l'entretien de négociation ou de vente. (C4)
d3.ef8	Ils terminent les entretiens de vente et de négociation en temps opportun. (C3)
d3.ef9	Ils mènent des entretiens de vente avec les clients dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
d3.ef10	Ils mènent des entretiens de négociation dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
d3.ef11	Ils analysent leurs entretiens de vente ou de négociation en tenant compte des feed-back des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens de vente et de négociation. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
Branche	**Situation de travail 3: Vendre des vols aux clients**
	Les employé/es de commerce conseillent le client en lui fournissant toutes les informations détaillées relatives au vol, vérifient la disponibilité et réservent le vol. Ils/elles expliquent aux clients les différents concepts des compagnies de ligne et de charters. Ils/elles vendent les billets, réservent des services additionnels et procèdent à des modifications ou à des annulations. Ils/elles interprètent les horaires de vol ainsi que les billets électroniques et expliquent le tarif aérien à leurs clients.
d3.voy.ef1	Ils/elles vérifient les disponibilités et les conditions des vols. (C3)
d3.voy.ef2	Ils/elles fournissent au client des informations sur les différents types de check-in et les dispositions des compagnies aériennes en matière de bagages. (C3)
d3.voy.ef3	Ils/elles procèdent à la réservation, à la modification ou à l'annulation du vol via la plateforme de réservation ou par le flight center des tour-opérateurs en respectant les dispositions applicables. (C3)
d3.voy.ef4	Ils/elles émettent le billet d'avion ou chargent le département ou le service de réservation compétent de les émettre. (C3)
d3.voy.ef5	Ils/elles informent le client des services additionnels à disposition. (C3)
d3.voy.ef6	Ils/elles expliquent le calcul d'un tarif aérien. (C2)
Branche	**Situation de travail 4: Vendre des prestations terrestres aux clients**
	Les employé/es de commerce vendent une prestation terrestre au client, services supplémentaires compris. Ils/elles fournissent des conseils sur tous les types de prestations terrestres, en utilisant leurs connaissances du produit et en tenant compte des besoins du client. Ils/elles l'informent également sur les plateformes de réservation et les tarifs.
d3.voy.ef7	Ils/elles conseillent le client sur les différents types de prestations terrestres en tenant compte de ses souhaits et besoins. (C3)
d3.voy.ef8	Ils/elles informent le client sur les services supplémentaires et les assurances des prestations terrestres, ainsi que sur leur couverture. (C3)
d3.voy.ef9	Ils/elles interagissent avec les différentes interfaces, telles que tour-opérateurs ou prestataires de services sur place, en fonction de la situation. (C3)
d3.voy.ef10	Ils/elles réservent les prestations terrestres et les services supplémentaires correspondants via différentes plateformes de réservation. (C3)
d3.voy.ef11	Ils/elles conseillent le client sur les éventuelles conditions de location des prestations terrestres. (C3)
d3.voy.ef12	Ils/elles procèdent à une analyse différenciée de l'évaluation des prestations terrestres. (C4)
d3.voy.ef13	Les employé/es de commerce expliquent aux clients les termes ou abréviations utilisés dans le cadre des prestations terrestres. (C2)
Branche	**Situation de travail 5: Vendre des vacances en bateau aux clients**
	Les employé/es de commerce expliquent au client les différences entre les divers types de croisières et citent d'autres possibilités de vacances sur l'eau. Ils/elles le renseignent également sur les différentes compagnies maritimes, leurs spécificités, les régions de croisières maritimes ou fluviales, ainsi que la meilleure saison pour partir. Les employé/es de commerce conseillent le client en lui fournissant des informations détaillées sur la croisière ou, le cas échéant, la péniche et calculent le prix. Les employé/es de commerce procèdent à la réservation auprès de la compagnie maritime, du courtier ou du tour-opérateur. Ils/elles citent les arguments de vente en faveur de vacances sur l'eau.
d3.voy.ef14	Ils/elles conseillent le client sur les différents types de croisières ainsi que d'autres possibilités de vacances sur l'eau en fonction de ses besoins. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
d3.voy.ef15	Ils/elles conseillent les clients sur l'équipement à bord lorsque ces derniers ont opté pour des vacances sur l'eau. (C3)
d3.voy.ef16	Ils/elles réservent dans les délais les vacances sur l'eau auprès du prestataire concerné. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
Branche	**Situation de travail 8: Vendre des assurances voyage aux clients**
	Les employé/es de commerce expliquent au client les avantages d'une assurance voyage et décrivent les types d'assurances possibles ainsi que les sinistres couverts. Ils/elles concluent l'assurance via le système de réservation ou directement auprès du courtier en assurances. En cas de sinistre, ils/elles prennent les mesures nécessaires pour faire parvenir tous les documents requis au partenaire contractuel et demander un éventuel dédommagement.
d3.voy.ef17	Ils/elles exposent au client les avantages d'une assurance voyage ainsi que les types d'assurances possibles. (C2)
d3.voy.ef18	Ils/elles concluent l'assurance via le système de réservation correspondant ou auprès du courtier en assurances. (C3)
d3.voy.ef19	En cas de sinistre, ils/elles traitent la correspondance avec le partenaire contractuel dans l'intérêt du client et dans les délais impartis. (C3)
d4	**Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs**
	Les employé/es de commerce entretiennent les relations avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. Ils mettent en œuvre des mesures visant à fidéliser les clients et les fournisseurs et à accroître la satisfaction des clients. Ils vérifient l'efficacité des mesures et proposent des améliorations.
d4.ef1	Ils soignent leurs relations avec les clients et les fournisseurs. (C3)
d4.ef2	Ils appliquent les mesures de fidélisation des clients et des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. (C3)
d4.ef3	Ils mettent en œuvre des mesures visant à accroître la satisfaction des clients. (C3)
d4.ef4	Ils vérifient l'efficacité de la mise en œuvre des mesures de fidélisation des clients et proposent des mesures d'optimisation. (C4)
e1	**Utiliser des applications propres au domaine commercial**
	Les employé/es de commerce utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de leur domaine de travail et soutiennent les différents groupes d'intérêts dans leur utilisation. Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu. Les employé/es de commerce se conforment aux dispositions légales, identifient les risques en matière de sécurité des données et prennent des mesures. Ils résolvent eux-mêmes les problèmes technologiques ou les transmettent au service compétent. Ils prennent également des mesures pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique.
e1.ef1	Ils utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de l'entreprise propres à leur domaine de travail. (C3)
e1.ef2	Ils soutiennent les différents groupes d'intérêts dans l'utilisation des logiciels et systèmes de l'entreprise. (C3)
e1.ef3	Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu conformément aux prescriptions légales. (C3)
e1.ef4	Ils identifient les risques ou les dangers courants en matière de sécurité des données et prennent les mesures appropriées au niveau adéquat. (C4)
e1.ef5	Ils résolvent des problèmes techniques simples qui apparaissent lors de l'utilisation des logiciels et des systèmes d'entreprise. (C3)
e1.ef6	Ils identifient les problèmes techniques et les transmettent rapidement au service compétent. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
e1.ef7	Ils prennent des mesures dans leur domaine de travail pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs entreprise
e2	**Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique**
	Les employé/es de commerce effectuent des recherches liées à leurs mandats à l'aide de diverses sources d'information. Ils vérifient la qualité et la pertinence pour l'entreprise des résultats de leurs recherches, préparent les informations pertinentes et les documentent pour une utilisation ultérieure dans le respect des prescriptions légales. Les employé/es de commerce analysent leur approche de la recherche et en déduisent des mesures d'optimisation.
e2.ef1	Ils cherchent systématiquement des informations dans le cadre d'un mandat en utilisant diverses sources. (C3)
e2.ef2	Ils utilisent les bases de données, les systèmes de gestion de contenu et d'autres infrastructures techniques de l'entreprise pour leurs recherches. (C3)
e2.ef3	Ils vérifient la qualité des informations recherchées et les classent en fonction de leur pertinence pour l'entreprise. (C4)
e2.ef4	Ils préparent les informations pertinentes pour le donneur d'ordre. (C3)
e2.ef5	Ils documentent et organisent les informations issues des recherches en vue d'une utilisation ultérieure dans le respect des prescriptions légales. (C3)
e2.ef6	Ils réfléchissent à leur approche de la recherche en termes de méthodologie et de pertinence et en tirent des optimisations pour leurs futures recherches. (C4)
e3	**Evaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise**
	Les employé/es de commerce effectuent des analyses de contenus ainsi que des évaluations quantitatives de moindre envergure, préparent les résultats, tirent des conclusions et remettent les informations qu'ils ont préparées au service compétent. Ils vérifient la plausibilité des bases de données et des statistiques et en déduisent des mesures correctives.
e3.ef1	Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)
e3.ef2	Ils présentent les résultats de leurs analyses et évaluations de manière adaptée au groupe cible. (C3)
e3.ef3	Ils tirent des conclusions des résultats de leurs analyses et évaluations et les transmettent au service compétent. (C4)
e3.ef4	Ils vérifient la plausibilité des ensembles de données et des statistiques dans leur domaine de travail et en déduisent des mesures correctives. (C4)
e4	**Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias**
	Les employé/es de commerce préparent des contenus avec des programmes adaptés. Ce faisant, ils tiennent compte de l'objectif, des groupes cibles, de l'information et du canal médiatique. Les employé/es de commerce créent des modèles pour les supports d'information et les formats des médias. Ils vérifient également la qualité des articles internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire.
e4.ef1	Ils préparent des contenus portant sur l'entreprise dans un format multimédia pour des groupes cibles en utilisant des programmes appropriés. (C3)
e4.ef2	Ils utilisent les modèles de l'entreprise pour préparer des supports d'information et des formats de médias. (C3)
e4.ef3	Ils préparent des modèles de supports d'information et de formats de médias en fonction des groupes cibles. (C3)
e4.ef4	Ils vérifient la qualité des articles internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire. (C4)

7.4 Liste des mandats pratiques

Mandats pratiques à traiter au minimum par la personne en formation:
Au moins 3 mandats pratiques par semestre
Sur toute la durée de la formation: 19 mandats pratiques obligatoires + 5 mandats pratiques à choix = 24 mandats pratiques au total

Sem = semestres recommandés pour la réalisation des mandats pratiques
Il est toutefois possible de traiter aussi le mandat pratique concerné au cours d'autres semestres
Légendes: O = obligatoire / C = à choix / E = en option

No	Intitulé du mandat pratique	CO	Sem
	1. Branche Voyages		
1.01 O	Organiser et vendre des vols	d3	2-4
1.02 C d3	Organiser et vendre des vacances en bateau	d3	3-5
1.03 O	Organiser et vendre des vacances balnéaires	d3	1-4
1.04 C d3	Organiser et vendre des circuits	d3	3-6
1.05 C d3	Organiser et vendre des voyages de groupe	d3	3-6
1.06 C d3	Organiser et vendre des voyages d'affaires	d3	2-6
1.07 O	Calculer le prix d'un voyage individuel ou d'un voyage de groupe	c5	3-6
1.08 O	Obtenir et contrôler les documents d'entrée/visas	c2	3-6
1.09 O	Organiser et vendre des prestations terrestres	d3	1-4
1.10 E	Vendre des assurances voyage	c3	3-6
1.11 O	Conseiller les clients sur le droit du voyage / les services de l'ombudsman	d2	3-6
1.12 O	Présenter les produits et services de l'entreprise	b3/e4	3-6
1.13 O	Effectuer et évaluer des recherches dans la branche des voyages	e2	5-6
1.14 O	Conseiller les clients sur les pays et les destinations de voyage	d2	3-6

No	Intitulé du mandat pratique	CO	Sem
	Mandats pratiques généraux		
	2. Conseil et vente		
2.01 O	Mener un entretien de vente	d3	3-6
2.02 E	Clarifier et exécuter un mandat	a3	1-4
2.03 E	Prendre en compte et traiter les demandes	d1	1-4
2.04 O	Prendre en compte et traiter les feed-back/réclamations des clients	d1	3-6
2.05 C c4	Planifier et mettre en œuvre des mesures de marketing	c4	3-6
2.06 O	Planifier et mettre en œuvre des mesures de fidélisation des clients	d4	5-6
	3. Collaboration et processus de travail		
3.01 O	Adopter un comportement centré sur les prestations de services	b2	1-4
3.02 O	Documenter un processus	c3	3-6
3.03 C c4	Communiquer par écrit avec les clients, les partenaires et les collaborateurs/trices	c4	1-4
3.04 C c4	Téléphoner avec les clients, les partenaires et les collaborateurs/trices	c4	1-4
3.05 O	Participer positivement à la réalisation de changements	b5	5-6
3.06 O	Vivre l'esprit d'équipe / Collaborer et communiquer au sein d'une équipe	b1	3-4
3.07 C e1	Utiliser les logiciels de l'entreprise	e1	5-6
3.08 E	Participer aux entretiens de feed-back ou aux entretiens intermédiaires	a1	1-4
	4. Projets et échéances		
4.01 C b4	Planifier des tâches de gestion de projets	b4	5-6
4.02 C b4	Encadrer et soutenir des projets	b4	5-6
4.03 C b4	Évaluer des projets	b4	5-6
4.04 C c1	Planifier, coordonner et hiérarchiser les échéances et les tâches	c1	1-4
4.05 C c1	Organiser et soutenir la réalisation de manifestations	c1	3-6
	5. Informations et évaluations		
5.01 E	Dresser un procès-verbal	c2	3-4
5.02 C e1	Protéger les données confidentielles	e1	1-6
5.03 O	Évaluer des données et interpréter les résultats	e3	5-6
5.04 O	Publier et mettre à jour des contenus sur les réseaux sociaux	a2	3-6
5.05 O	Vérifier la qualité des articles publiés	e4	5-6

7.5 Exemple de mandat pratique

1.01 Organiser et vendre des vols

Compétence opérationnelle d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Une cliente ou un client est intéressé/e par un voyage en avion. Exécute ce mandat pratique sur la base d'un mandat concret (cas concret) ou d'une situation concrète au sein de l'entreprise.

Mission

Sous-tâche 1:	Choisis, avec ton/ta supérieur/e, une demande concrète d'un/e client/e pour un voyage en avion.
Sous-tâche 2:	Procède à une analyse approfondie des besoins et des attentes du/de la client/e: demande-lui quels sont ses souhaits spécifiques pour le vol (aéroport de départ et de destination, dates du voyage et horaires de vol, hébergement, informations relatives aux voyageurs, assurance voyage, prestations complémentaires, autres informations).
Sous-tâche 3:	Informe-toi sur les différentes compagnies aériennes/alliances et leurs tarifs (par ex. IATA, FIT, GIT), effectue une comparaison et prépare une offre répondant aux attentes du/de la client/e. Tiens compte à cet effet des conditions du billet/du tarif ainsi que des éventuelles conditions d'entrée et restrictions de voyage. Explique au/à la client/e les suppléments, taxes et réductions appliqués dans le calcul du prix du voyage. Discute avec le/la client/e de la question du tourisme durable et des possibilités de compenser les émissions de CO_2. Informe le/la client/e des particularités de la destination, des frais éventuels à régler sur place ainsi que des formalités d'enregistrement, des règles de la compagnie aérienne/des alliances en matière de bagages et des autres dispositions relatives au voyage prévu. Expose au/à la client/e les avantages d'une assurance voyage et les différents types de contrats possibles.
Sous-tâche 4:	Une fois que le/la client/e t'a attribué le mandat, procède à la réservation du vol et des autres prestations le cas échéant (services additionnels). Conclus l'assurance éventuelle via le système de réservation correspondant ou auprès du courtier en assurances. Contrôle tous les documents obtenus/établis. Facture les prestations et envoie la facture au/à la client/e. Contrôle la réception du paiement conformément aux directives de l'entreprise, puis envoie les documents.
Sous-tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Décris ta manière de procéder dans ce cas. Explique le calcul d'un tarif aérien dans la documentation. Complète la description par des images, photos, graphiques, vidéos, extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Ce mandat pratique peut inclure la réservation, la modification ainsi que l'annulation/le remboursement d'un vol via la plateforme de réservation ou par le flight center des tour-opérateurs, dans le respect des dispositions applicables.
Tiens compte des éventuelles alliances de compagnies aériennes, des cartes de membre du/de la client/e.
Recherche les informations nécessaires sur les destinations de voyage en fonction des besoins du/de la client/e (par ex. formalités d'entrée, monnaie, prescriptions sanitaires, contexte culturel et particularités).
En cas de demandes spéciales ou d'incertitudes, contacte l'interface compétente, à savoir le tour-opérateur ou les spécialistes ou agences sur le lieu de vacances.
Exploite la possibilité de vendre des services additionnels: réservation de siège, bagages enregistrés, repas spéciaux, bagages spéciaux (plongée, golf, etc.).
Exécute ce mandat pratique dans le respect des dispositions légales et des directives de l'entreprise applicables (directives de conformité).
Utilise une check-list énumérant tous les points à prendre en compte lorsque tu réserves un vol.

Organiser et vendre des vols
Grille de compétences auto-évaluation

Question clé 1: Suis-je en mesure d'organiser et de vendre des vols de manière autonome et d'exécuter efficacement le mandat avec les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Je planifie mon travail pour organiser et réserver des vols et réagis de manière flexible aux changements.
- J'organise et réserve des vols efficacement et en respectant les délais.
- J'utilise les outils et systèmes de l'entreprise de manière efficace et appropriée pour organiser et réserver des vols.

Je maîtrise déjà bien le sujet dans la pratique: (évaluation individuelle de la personne en formation)

Je devrais encore m'améliorer: (évaluation individuelle de la personne en formation)

Question clé 2: Suis-je en mesure d'organiser et de réserver correctement des vols en fournissant un travail de bonne qualité?

Critères de compétence

- Pour organiser et réserver des vols, j'utilise mes connaissances des produits et services de l'entreprise et de la branche en fonction de la situation.
- Je réalise des documents et formule des messages compréhensibles et corrects dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols.
- Je gère de manière responsable les informations dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols et respecte les directives de protection des données.

Je maîtrise déjà bien le sujet dans la pratique: (évaluation individuelle de la personne en formation)

Je devrais encore m'améliorer: (évaluation individuelle de la personne en formation)

Question clé 3: Suis-je en mesure de coopérer dans une optique de service avec les clients, les compagnies aériennes et les collaborateurs/trices dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols?

Critères de compétence

- Dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols, j'établis des contacts courtois et communique dans une optique de service avec les clients, agences et collaborateurs/trices et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols, je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes et transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols, j'assiste les services internes de l'entreprise dans leurs tâches administratives.

Je maîtrise déjà bien le sujet dans la pratique: (évaluation individuelle de la personne en formation)

Je devrais encore m'améliorer: (évaluation individuelle de la personne en formation)

Organiser et vendre des vols
Grille de compétences évaluation externe

Question clé 1: Est-il/elle en mesure d'organiser et de vendre des vols de manière autonome et d'exécuter efficacement le mandat avec les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Il/elle planifie son travail pour organiser et réserver des vols et réagit de manière flexible aux changements.
- Il/elle organise et réserve des vols efficacement et en respectant les délais.
- Il/elle utilise les outils et systèmes de l'entreprise de manière efficace et appropriée pour organiser et réserver des vols.

Il/elle maîtrise déjà bien le sujet dans la pratique: (évaluation individuelle du/de la formateur/trice)

Il/elle devrait encore s'améliorer: (évaluation individuelle du/de la formateur/trice)

Question clé 2: Est-il/elle en mesure d'organiser et de réserver correctement des vols en fournissant un travail de bonne qualité?

Critères de compétence

- Pour organiser et réserver des vols, il/elle utilise ses connaissances des produits et services de l'entreprise et de la branche en fonction de la situation.
- Il/elle réalise des documents et formule des messages compréhensibles et corrects dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols.
- Il/elle gère de manière responsable les informations dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols et respecte les directives de protection des données.

Il/elle maîtrise déjà bien le sujet dans la pratique: (évaluation individuelle du/de la formateur/trice)

Il/elle devrait encore s'améliorer: (évaluation individuelle du/de la formateur/trice)

Question clé 3: Est-il/elle en mesure de coopérer dans une optique de service avec les clients, les compagnies aériennes et les collaborateurs/trices dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols?

Critères de compétence

- Dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols, il/elle établit des contacts courtois et communique dans une optique de service avec les clients, agences et collaborateurs/trices et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols, il/elle collabore sans problème avec d'autres services internes et externes et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Dans le cadre de l'organisation et de la réservation de vols, il/elle assiste les services internes de l'entreprise dans leurs tâches administratives.

Il/elle maîtrise déjà bien le sujet dans la pratique: (évaluation individuelle du/de la formateur/trice)

Il/elle devrait encore s'améliorer: (évaluation individuelle du/de la formateur/trice)

Mes conclusions:

3 points	Il/elle est capable de mettre en œuvre la compétence opérationnelle de manière professionnelle.
2 points	Il/elle est déjà capable de bien mettre en œuvre la compétence opérationnelle en faisant preuve d'assurance, mais il/elle peut encore s'améliorer sur certains points.
1 point	Il/elle est en principe capable de mettre en œuvre cette compétence opérationnelle, mais il/elle devrait s'améliorer dans plusieurs domaines.
0 point	Il/elle n'est guère capable de mettre en œuvre cette compétence opérationnelle.

7.6 Attribution des mandats pratiques aux différents semestres (recommandation du programme de formation)

Remarque concernant les mandats pratiques
Sem = semestres recommandés pour la réalisation des mandats pratiques
Il est également possible de traiter le mandat pratique concerné au cours d'autres semestres.

Mandats pratiques à traiter au minimum par la personne en formation:
Au moins 3 mandats pratiques par semestre
Sur toute la durée de la formation: 19 mandats pratiques obligatoires + 5 mandats pratiques à choix = 24 mandats pratiques au total

ID-Nr.	Type	Mandat pratique	HK	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
		1. Branche Voyages								
1.01 O	Obligatoire	Organiser et vendre des vols	d3	2-4	■	■	■			
1.02 W d3	À choix	Organiser et vendre des vacances en bateau	d3	3-5			■	■		
1.03 O	Obligatoire	Organiser et vendre des vacances balnéaires	d3	1-4		■				
1.04 W d3	À choix	Organiser et vendre des circuits	d3	3-6				■		
1.05 W d3	À choix	Organiser et vendre des voyages de groupe	d3	3-6			■	■	■	■
1.06 W d3	À choix	Organiser et vendre des voyages d'affaires	d3	2-6		■	■	■	■	■
1.07 O	Obligatoire	Calculer le prix d'un voyage individuel ou d'un voyage de groupe	c5	3-6				■		
1.08 O	Obligatoire	Obtenir et contrôler les documents d'entrée/visas	c2	3-6		■				
1.09 O	Obligatoire	Organiser et vendre des prestations terrestres	d3	1-4	■					
1.10 E	En option	Vendre des assurances voyage	a4, d2	3-6				■		
1.11 O	Obligatoire	Conseiller les clients sur le droit du voyage / les services de l'ombud:	d2	3-6				■	■	
1.12 O	Obligatoire	Présenter les produits et services de l'entreprise	b3, e4	3-6	■					
1.13 O	Obligatoire	Effectuer une recherche dans la branche des voyages	e2	5-6					■	
1.14 O	Obligatoire	Conseiller les clients sur les pays et les destinations de voyage	d2	3-6	■	■	■			

ID-Nr.	Type	Mandat pratique	HK	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
		2. Conseil et vente								
2.01 O	Obligatoire	Mener un entretien de vente	d3	3-6						
2.02 E	En option	Clarifier et exécuter un mandat	a3, d3	1-4						
2.03 E	En option	Prendre en compte et traiter les demandes	d1, d3	1-4						
2.04 O	Obligatoire	Prendre en compte et traiter les feed-back/réclamations des clients	d1	3-6						
2.05 W c4	À choix	Planifier et mettre en œuvre des mesures de marketing	c4	3-6						
2.06 O	Obligatoire	Planifier et mettre en œuvre des mesures de fidélisation des clients	d4	5-6						
		3. Collaboration et processus de travail								
3.01 O	Obligatoire	Adopter un comportement centré sur les prestations de services	b2	1-4						
3.02 O	Obligatoire	Documenter un processus	c3	3-6						
3.03 W c4	À choix	Communiquer par écrit avec les clients, les partenaires et les collabo	c4	1-4						
3.04 W c4	À choix	Téléphoner avec les clients, les partenaires et les collaborateurs/tric	c4	1-4						
3.05 O	Obligatoire	Participer positivement aux changements	b5	5-6						
3.06 O	Obligatoire	Faire preuve d'esprit d'équipe / Collaborer et communiquer au sein d	b1	3-4						
3.07 W e1	À choix	Utiliser les logiciels de l'entreprise	e1	5-6						
3.08 E	En option	Participer aux entretiens de feed-back ou aux entretiens intermédiair	a1, b1	1-4						
		4. Projets et échéances								
4.01 W b4	À choix	Planifier des tâches de gestion de projets	b4	5-6						
4.02 W b4	À choix	Encadrer et soutenir des projets	b4	5-6						
4.03 W b4	À choix	Évaluer des projets	b4	5-6						
4.04 W c1	À choix	Planifier, coordonner et hiérarchiser des rendez-vous et des tâches	c1	1-4						
4.05 W c1	À choix	Planifier et organiser un événement	c1	3-6						
		5. Informations et évaluations								
5.01 E	En option	Rédiger un procès-verbal	b1, c2	3-4						
5.02 W e1	À choix	Protéger les données confidentielles	e1	1-6						
5.03 O	Obligatoire	Évaluer des données et interpréter les résultats	e3	5-6						
5.04 O	Obligatoire	IPublier et mettre à jour des contenus sur les réseaux sociaux	a2	3-6						
5.05 O	Obligatoire	Vérifier la qualité des contributions médiatiques	e4	5-6						