

**Informations
procédure de qualification
2024**

1

Branches d'examen		1 ^{ère} année d'apprentissage		2 ^{ème} année d'apprentissage		3 ^{ème} année d'apprentissage		Certificat		
		STA	STA	STA	STA	STA	STA	Calcul	Validation	
Partie entreprise	Situations de travail et d'apprentissage (STA)	STA	STA	STA	STA	STA	STA	Moyenne des 6 STA & 2 UF	1 / 2	
	Unités de formation (UF)			UF		UF				
	Situations et cas pratiques professionnels						PQ	Note	1 / 4	
	Situations professionnelles exigeant des capacités communicatives						PQ	Note	1 / 4	
		Examen oral, entretien de conseil								

2

Branches d'examen		Certificat	
		Calcul	Validation
Partie entreprise	Situations de travail et d'apprentissage (STA)	STA	Moyenne des 6 STA & 2 UF
	Unités de formation (UF)	UF	1 / 2
	Situations et cas pratiques professionnels	PQ écrit	Note
	Situations professionnelles exigeant des capacités communicatives	PQ entretien de conseil	Note
			Note partie entreprise
Partie scolaire	<p>Conditions de réussite partie entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> note minimum 4.0 une seule note de branche inférieure à 4.0, mais aucune note inférieure à 3.0 <p>Conditions de réussite partie scolaire:</p> <ul style="list-style-type: none"> note minimum 4.0 pas plus de 2 notes de branche inférieures à 4.0, la somme des écarts négatifs ne doit pas dépasser 2.0 points <p>Les deux parties doivent être réussies !</p>		Note partie scolaire

3

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

➤ Examen écrit

- 100% des questions et tâches sont tirées du dossier de formation et des prestations branche agence de voyages

Total 100 points

4

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

➤ Mercredi 5 juin 2024

- Lieu d'examen Lausanne
- Durée 120 minutes
- La personne chargée de la surveillance contrôle l'identité des participants à l'examen: veuillez vous munir de votre carte d'identité
- Matériel: calculatrice non programmable – pas de téléphone mobile. N'oubliez pas de prendre de quoi écrire.

5

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

➤ Structure des questions et des tâches:

- Objectifs évaluateurs obligatoires
- Niveaux taxonomiques selon le DFP (C1 - C6)
- Connaissances de la branche:
 - Accent sur les thèmes traités dans les documents de cours et les modules d'e-learning, ainsi que sur l'étude du catalogue (programmes existants)
 - Exemples de cas tirés de la pratique – tous les objectifs obligatoires sont utilisés pour ces derniers!
 - Destinations:
 - Floride (USA)
 - Islande
 - Afrique de l'Est (Kenya, Tanzanie & Zanzibar)
 - Voyages intervilles (Hambourg, Berlin, Munich)

6

f

SRV
FSV

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

➤ Conseils pour l'examen écrit

- Lire attentivement la question ou l'exemple de cas
- Comment dois-je répondre?
 - » cocher?
 - » nombre de réponses ?
 - » mots-clés ou phrases?
- Combien de points la tâche rapporte-t-elle?
- Travailler rapidement, mais sans se précipiter
- Vérification finale

7

f

SRV
FSV

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

➤ Examen oral

- Lieu d'examen Lausanne
- Dates: XXX
- Durée: 30 minutes
- Apportez avec vous le formulaire « Informations relatives à la procédure de qualification » signé

8

f

SRV
FSV

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

**➤ Examen standard pour tous:
un entretien de conseil**

Candidat	➡	Conseiller/ère
1 ^{er} expert	➡	Client ou agence de voyages
2 ^e expert	➡	Observateur

9



➤ Déroulement de l'entretien de conseil «tourisme»

- Accueil du client qui se rend dans votre agence de voyages ou vous «appelle» dans le cadre de votre activité de tour-opérateur
- Outil de travail: catalogue de voyage
- Phases d'entretien selon informations et enseignement (formation en vente)

10



➤ Déroulement de l'entretien de conseil «commercial»

- Accueil téléphonique (bien que les deux experts soient présents dans la salle)
- Outil de travail: GDS (Galileo, Amadeus)
- Phases d'entretien selon informations et enseignement (formation en vente)

11



➤ Rapport pratique: base pour l'examen oral

- suis-je capable de tout remplir correctement et complètement?
- formulaires supplémentaires sur time2learn:
→ time2learn → Cours → Cours interentreprises
→ Procédure de qualification
- faire signer le rapport par votre formateur/trice et le retourner à Stéphane Jayet **d'ici au 15 avril 2024 au plus tard**
- n'oubliez pas de faire une copie pour vos archives!

12

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

➤ **Evaluation de l'entretien de conseil**

- **Compétences professionnelles**
 - Objectifs évaluateurs du DFP
- **Compétences méthodologiques**
 - Selon DFP
- **Compétences sociales et personnelles**
 - Selon DFP
- **Impression générale**

Total 100 points

13

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

➤ **Evaluation de l'entretien de conseil**

- **Connaissances professionnelles et compétences en matière de vente**
- **Echelle d'évaluation 3, 2, 1, 0 points**

Moyenne: 2 points
Total: 66 points
Note: 4,5

14

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

➤ **Conseils pour l'entretien de conseil**

- **Comment bien démarrer?**
 - Arrivée ponctuelle
 - Apparence appropriée
 - Bien aménager votre lieu de travail (tout préparer, etc.)

15




➤ Comment impressionner les experts ?

- **Compétences sociales et personnelles**
par ex. bonnes manières, écouter attentivement, répondre aux souhaits, etc.
- **Compétences méthodologiques**
par ex. procéder par étapes, prendre des notes, clarifier les souhaits du client sans catalogue, etc.
- **Compétences professionnelles**
par ex. poser des questions sensées, formuler des propositions adéquates, répondre aux questions, fidéliser le client

16




➤ Dispositions finales

- si vous **réussissez** l'examen, vous...
...ne pouvez pas consulter l'examen.
- si vous **ne réussissez pas** l'examen, vous...
...pouvez consulter les corrections.

17




...et maintenant, tout ira bien...
Bonne chance pour la procédure de qualification 2024



18