

# Employé/e de commerce CFC Voyages

La formation de base idéale pour toutes  
celles et ceux qui aiment le contact avec  
la clientèle.

**Tu es tenté/e par une formation commerciale de base polyvalente? Tu as envie d'utiliser tes talents de vendeur ou de vendeuse et tu aimes le contact avec la clientèle?**

**Alors l'apprentissage dans la branche des voyages est fait pour toi. Il te permettra d'apprendre le métier d'employé/e de commerce et de découvrir en même temps la diversité du secteur des voyages.**



## Formation pratique en entreprise

---

Choisis l'option qui te convient le mieux:

### **Formation commerciale au sein d'une agence de voyages**

Dans une agence, tu travailles généralement au sein d'une petite équipe et tu es en contact direct avec le client.

Tes missions sont les suivantes:

- Conseiller les clients
- Elaborer des offres individuelles
- Préparer et rassembler les documents de voyage
- Etablir des factures
- Gérer les catalogues et le matériel de bureau
- Obtenir des visas

...ainsi que d'autres tâches passivonnantes

En fonction de l'agence de voyages qui t'emploie, tu ne te lanceras pas dans le conseil à la clientèle dès ton premier jour de travail. Tu commenceras plutôt par des tâches administratives, ceci afin que tu sois en mesure de gérer un dossier client dans son intégralité au terme de ta formation. Conseiller un client, c'est tant lui fournir des informations sur des vacances balnéaires à Majorque, le renseigner sur un circuit en voiture de location en Australie ou encore lui faire découvrir les particularités d'une croisière dans les mers du Sud... tout dépend de la personne qui se rend dans ton agence.

Une agence de voyages doit être ouverte quand les clients ont le temps de passer. Selon l'emplacement de l'agence, tes heures de présence ne seront donc pas les mêmes que dans

un autre secteur commercial. Il peut aussi arriver que tu doives travailler le samedi. En contrepartie, tu commenceras peut-être ta journée plus tard ou alors tu auras congé un jour pendant la semaine.



**Nadine Faragolo, DER Touristik Suisse SA / Kuoni Voyages:**

« L'apprentissage au sein d'une agence de voyages n'est pas une formation répétitive qui nous amène à faire toujours les mêmes choses. Aucune journée ne ressemble à une autre et on ne sait jamais ce qu'aujourd'hui nous réserve. Ce que j'apprécie le plus dans cette formation, c'est le contact quotidien avec les clients. L'ambiance au sein de l'équipe est conviviale et le facteur plaisir n'est jamais en reste. Je recommande cet apprentissage à toutes celles et ceux qui se sentent capables de sortir de leur zone de confort et d'assumer des responsabilités. »

**Formation commerciale chez un voyageur**

Chez un voyageur (également appelé tour-opérateur), tes clients sont la plupart du temps des agences de voyages. En d'autres termes, tu seras formé/e en tant que spécialiste appelé à conseiller les agences de voyages au niveau d'un type de voyage spécifique ou d'une destination en particulier.

Voici quelques-unes de tes missions:

- Conseiller les agences de voyages (parfois aussi les clients directs)
  - Elaborer des offres individuelles
  - Effectuer des réservations pour l'agence de voyages
  - Procéder à des vérifications avec les agences sur place
- ...ainsi que d'autres tâches passionnantes

En fonction du tour-opérateur qui t'emploie, tes clients peuvent venir de toute la Suisse, raison pour laquelle il est important que tu aimes parler l'allemand. Tes connaissances de l'anglais te serviront surtout dans tes contacts avec les agences à l'étranger.

Les contacts avec les agences de voyages se font par téléphone ou par mail. Dans la plupart des cas, tu es assis/e dans un grand bureau que tu partages avec d'autres collaborateurs. L'ambiance y est parfois bruyante et mouvementée, surtout en haute saison – par contre on ne s'ennuie jamais.

Chez un voyageur, tu travailles généralement du lundi au vendredi.

**Rhona Grando, Hotelplan Suisse:**

« J'ai beaucoup apprécié mon apprentissage chez un TO car il m'a permis de découvrir diverses destinations dans le détail. J'ai commencé très tôt à travailler de manière autonome en collaborant notamment avec différents interlocuteurs tels que les clients directs, les employés d'agences établies sur place, les membres de l'équipe, etc., ce qui rend la formation encore plus passionnante. Les expériences de voyage personnelles jouent également un rôle important. Je recommande cet apprentissage parce qu'il nous apporte beaucoup, tant au niveau de la connaissance des destinations que sur le plan des relations humaines. C'est juste super! »

**Formation commerciale dans une agence spécialiste des voyages d'affaires**

Tes clients sont des femmes et des hommes d'affaires qui se déplacent pour raisons professionnelles.

Par conséquent, tes activités diffèrent légèrement de celles du vendeur de voyages classique:

- Réserver des vols, des voitures de location ou des hôtels
- Calculer les meilleures variantes de vols ou les plus avantageuses
- Emettre des billets d'avions
- Etablir des factures
- Gérer le matériel de bureau
- Obtenir des visas
- ...ainsi que d'autres tâches passionnantes



La plupart de ces clients savent exactement ce qu'ils veulent, raison pour laquelle ils ont rarement besoin de conseils. Comme les choses doivent souvent aller vite, il est important que tu te sentes à l'aise dans un environnement dynamique. Alors, si tu t'intéresses au domaine de l'aviation, si tu aimes calculer les prix et si tu ne tiens pas absolument à vendre des vacances balnéaires, ce type d'entreprise formatrice est fait pour toi.

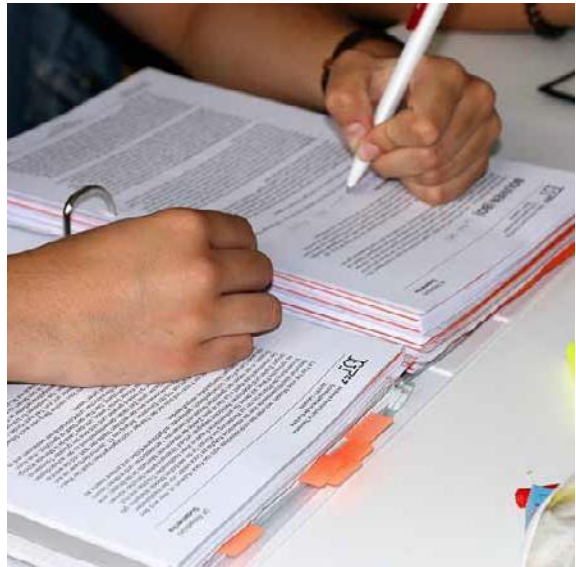
**Raul Coutinho do Rego, responsable de la formation chez American Express Global Business Travel:**

« Les agences spécialisées dans les voyages d'affaires travaillent pour les petites et moyennes entreprises, ainsi que pour les grandes sociétés actives sur le plan national et international. Nous les conseillons, planifions et organisons leurs voyages d'affaires de manière professionnelle. En effectuant des stages dans différents départements (loisirs, ventes, marketing, billetterie ou meetings & events), les apprenti/es acquièrent en outre une vaste connaissance approfondie de la branche, ce qui rend cette formation aussi intéressante que polyvalente. »

**Formation dans le cadre des cours interentreprises (CI)**

Les CI complètent la formation en entreprise. Ils t'offrent la possibilité d'en apprendre davantage sur des sujets sélectionnés de la branche des voyages, ainsi que d'approfondir tes connaissances professionnelles acquises au sein de ton entreprise formatrice.

Tu suivras 26 jours de cours au total répartis sur tes trois ans d'apprentissage. De plus, tu pourras parfaire tes connaissances en te formant individuellement au moyen de modules d'e-learning qui s'achèvent par un test.





## Formation scolaire

---

L'école professionnelle dispense aux apprenti/es des secteurs les plus divers une formation dans des matières telles que:

- **Economie et société (E&S)**  
Bonnes connaissances à connaissances approfondies dans les branches économiques
- **Français**  
Aisance en français (compréhension de textes, communication écrite et orale, présentations)
- **Langues étrangères**  
Formation en allemand et/ou en anglais (certificat international de langue possible); exigence minimale: B1
- **Information, communication, administration (ICA)**  
Bonnes à très bonnes connaissances et aptitudes dans l'utilisation des médias modernes (par

ex. programmes utilisateurs PC, recherche d'informations sur internet, présentations, etc.).

- **Compétences interdisciplinaires**  
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles



Profil B: apprentissage d'une seule langue étrangère, connaissances moins approfondies requises dans les branches économiques, mais objectifs évaluateurs plus larges dans le domaine ICA.

Profil E: apprentissage de deux langues étrangères, connaissances approfondies exigées dans les branches économiques, mais moins d'objectifs dans le domaine ICA.

Pour les deux profils: deux jours d'école par semaine pendant la première et la deuxième année d'apprentissage et un jour d'école par semaine durant la troisième année d'apprentissage. La maturité professionnelle s'adresse aux élèves performants qui souhaitent suivre une formation générale approfondie en parallèle à leur apprentissage de commerce. Si tu choisis cette option, tu iras à l'école deux jours par semaine pendant toute la durée de ton apprentissage en raison de la variété des matières enseignées.

## Intéressé/e?

---

Voici les conditions requises pour effectuer un apprentissage dans la branche des voyages:

- Scolarité obligatoire achevée, niveau secondaire, avec des résultats permettant un apprentissage de commerce
  - Intérêt pour les voyages, d'autres cultures et la géographie
  - Aimer le contact avec la clientèle
  - Talent pour la vente
  - Persévérance et sens des responsabilités
  - Autonomie
- ...et bien sûr une grande motivation!





## Et après l'apprentissage?

Tu as terminé ton apprentissage avec succès et tu peux maintenant approfondir tes connaissances.

mieux à leurs attentes. De cette manière, tu pourras te constituer ta propre clientèle au fil du temps.



Peut-être as-tu également envie d'être à la tête de ta propre agence de voyages, de diriger un département ou d'occuper une autre fonction intéressante au sein de la branche? Rien n'est impossible, il te faudra juste faire preuve d'un peu de patience et engranger l'expérience nécessaire.

Comme tu ne dois plus aller à l'école, tu as la possibilité de partir à la découverte du monde en dehors des vacances scolaires. Si tu as vu une destination de tes propres yeux, il sera beaucoup plus facile pour toi d'en parler à tes clients et de leur organiser un voyage répondant au

Tu pourras aussi te perfectionner par la suite en obtenant un diplôme de gestionnaire en tourisme ES délivré par une Ecole supérieure ou en suivant une formation complémentaire dispensée par une Haute école spécialisée dans le domaine du tourisme.

## Pourquoi un apprentissage dans la branche des voyages?

Si tu aimes voyager, l'apprentissage dans cette branche te permettra d'exercer une activité qui te plaît tout en approfondissant tes connaissances. Spécialise-toi dans ton domaine de prédilection ou fais découvrir à tes clients les endroits que tu préfères dans le monde. Le travail est très varié et la formation d'employé/e de commerce CFC constitue une excellente formation de base.

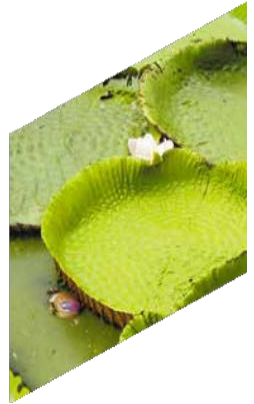
## Avantages / inconvénients?



- Contact avec la clientèle
- Travail dans l'univers des voyages
- Esprit collégial et ouvert au sein de la branche
- Organisation de la plus belle période pour nos clients



- Horaires variables et travail le samedi
- Salaires moyens bas en comparaison avec d'autres secteurs



## Plus amples informations

Intéressé/e?

Si tu as encore des questions, nous y répondrons volontiers.

### **Fédération Suisse du Voyage FSV**

Etzelstrasse 42

8038 Zurich

Tél. 044 487 30 50

mail@srv.ch

Tu trouveras les places d'apprentissage actuellement disponibles sur les plateformes courantes, ainsi que sur les sites web des différentes entreprises formatrices.

Edition et copyright:  
Fédération Suisse du Voyage

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

Tous droits réservés, à l'exception de l'utilisation à des  
fins de formation au sein des entreprises formatrices.

2 édition 2022