

**PROCÉDURE DE QUALIFICATION COMMERCIALE
 BRANCHE AGENCES DE VOYAGES**

**INFORMATIONS RELATIVES À
 LA PROCÉDURE DE QUALIFICATION
 « COMMERCIAL »**

Nom et prénom	
Date de naissance	JJ.MM.AA	
Sexe	<input type="checkbox"/> féminin <input type="checkbox"/> masculin
Entreprise formatrice	Raison sociale de l'entreprise Localité.....	
Lieu d'examen	

Veillez noter les points suivants :

- Les présentes informations sont importantes pour la partie entreprise de votre examen de fin d'apprentissage oral et écrit.
 - Lisez attentivement les informations des pages ci-après.
 - Confirmez par votre signature au bas de cette page que vous avez tout lu et compris.
 - **Amenez ce formulaire à l'examen oral (entretien de vente) et remettez-le à vos experts avant l'examen.**
- ☐ Je confirme que j'ai lu et compris les présentes informations.
- ☐ Je certifie que mon état de santé me permet de passer l'examen.

Lieu	Date
.....
.....	
Signature candidate/candidat	

PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Dispositions générales

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

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

Partie entreprise de la procédure de qualification

La partie entreprise de la procédure de qualification se compose des éléments suivants :

- ☒ Notes d'expérience (STA et UF)..... moyenne des 8 prestations, corr. à.....½ de la note finale
- ☐ **Examen écrit**..... 120 minutes, correspond à¼ de la note finale
- ☐ **Entretien de vente** 30 minutes, correspond à¼ de la note finale

Informations sur l'examen écrit

- L'examen de branche écrit a lieu le même jour pour tous les apprentis.
- La personne chargée de la surveillance contrôle l'identité des participants à l'examen. Il est par conséquent impératif que vous vous munissiez d'un **document d'identité avec photo** (passeport, carte d'identité, permis de conduire).
- Une simple **calculatrice de poche** est autorisée comme outil de travail pour l'examen écrit. Les téléphones mobiles ou les machines à calculer programmables sont interdits.
- Apportez également votre **matériel personnel pour écrire** ainsi que du papier vierge pour prendre des notes.
- L'examen dure 120 minutes.
- L'examen se base sur le dossier de formation et des prestations DFP, employé/e de commerce agences de voyages, version 2017. **Tous les objectifs évaluateurs obligatoires** sont pris en considération dans le cadre du traitement des cas.
- Pour la procédure de qualification 2023, les destinations/pays ci-après sont imposés au niveau de l'objectif évaluateur 1.1.8.10 – connaissances sur les destinations :
 - Ouest canadien (Alberta, Colombie-Britannique)
 - Australie
 - Baléares
 - New York

Informations sur l'examen oral „entretien de vente voyages d'affaires“

- L'examen oral consiste en un entretien de vente voyages d'affaires entre vous-même dans le rôle du/de la conseiller/ère et un client intéressé (expert), tel qu'il est pratiqué au sein de l'agence de voyages.
- Un second expert observe l'entretien. Les experts fixent la note en commun.
- L'examen oral dure 30 minutes au total. La situation vous est expliquée au début de l'examen et vous avez le temps d'aménager votre place de travail.
- Les experts utilisent le rapport pratique que vous avez remis comme base pour cet entretien de vente.
- Veuillez amener de quoi écrire, du papier vierge pour prendre des notes ainsi qu'une calculatrice de poche. Les formulaires de réservation ne sont pas autorisés.

Vous êtes bien renseigné/e sur les tarifs spéciaux, les classes de réservation, les repas, les sièges, les programmes de fidélisation proposés par les compagnies aériennes, etc., et vous informez le client sur des prestations complémentaires telles que les hôtels et les voitures de location.

Menez l'entretien de vente en tenant compte des points suivants :

- ☒ Votre client est un client commercial qui réserve personnellement ou qui charge un assistant/e de réserver son prochain voyage d'affaires avec vols/hôtels/voiture de location chez vous. Ce n'est pas la première fois que l'entreprise ou le client réserve un voyage d'affaires au sein de votre agence et, par conséquent, vous disposez déjà d'un certain nombre d'informations à son sujet.
- ☒ Objectif : en vous basant sur un conseil de bonne qualité, proposez au client et réservez pour lui la meilleure variante de vol accompagnée de prestations complémentaires répondant à ses besoins et à ses souhaits.
- ☒ Vous êtes bien renseigné/e sur les tarifs spéciaux, les classes de réservation, les repas, les sièges, les programmes de fidélisation proposés par les compagnies aériennes, etc., et vous informez le client sur des prestations complémentaires telles que les hôtels et les voitures de location.
- ☒ Informez le client sur les formalités de voyage en vigueur ainsi que sur les prestations complémentaires possibles. Répondez à ses questions et expliquez-lui la marche à suivre ultérieure depuis la réservation jusqu'au départ.
- ☒ Votre client a décidé de procéder à une réservation définitive. Concluez par conséquent l'entretien de vente par une réservation.

Evaluation

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