

**PROCEDURE DE QUALIFICATION COMMERCIALE**  
**BRANCHE AGENCE DE VOYAGES**

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

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

**Veuillez 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	

## 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 à ..... ¼ de la note finale
- ☐ **Entretien de vente** ..... 30 minutes, correspond à ..... ¼ 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 conseil)

- L'examen oral consiste en un entretien de conseil 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 ou chez un tour-opérateur.
- 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 conseil. Vous disposez du catalogue de l'un des partenaires prioritaires que vous avez mentionnés pour vous aider.
- Veuillez amener de quoi écrire, du papier vierge pour prendre des notes. Les formulaires de réservation ne sont pas autorisés.
- **Menez l'entretien de conseil comme vous l'avez appris au sein de votre entreprise et dans le cadre de la connaissance de la branche, en tenant particulièrement compte des points suivants :**
  - ☒ Votre objectif est d'inciter le client, par un conseil de bonne qualité, à réserver ses vacances dans votre agence de voyages. Veillez à ce que toutes les phases de l'entretien de vente se déroulent dans le bon ordre.
  - ☒ Clarifiez les souhaits du client en lui posant des questions ciblées.
  - ☒ Soyez à l'écoute des vœux du client et soumettez-lui des offres concrètes sur la base des catalogues de voyage. Renseignez le client sur les avantages et les inconvénients afin de lui permettre de prendre sa décision et de le motiver à réserver chez vous.
  - ☒ Informez le client sur les formalités de voyage en vigueur ainsi que sur les prestations complémentaires possibles. Répondez à ses questions.
  - ☒ Votre client veut effectuer une réservation chez vous ou tout au moins obtenir une offre.

### Evaluation

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