

CONSEILLER VENDEUR BILLETTERIE AMADEUS SABRE



PRESENTATION DU METIER / DES METIERS VISES

Filière Tourisme : Code ROME : G1303-M1302 –D 1204 – Vente de voyages / Format CODE : 42677 – Agence voyages /42679 – Billetterie 34502- Ventes spécialisées.

- ✓ Descriptif métier : le conseiller voyage a pour principale mission d'apporter au client tout le support et le conseil nécessaire à l'organisation optimale de ses voyages, en assurant les opérations courantes de vente, de réservations et d'émissions relatives aux déplacements professionnels et de loisirs :
 - Accueillir, renseigner et conseiller la clientèle, en français et souvent en anglais
 - Réserver ses voyages en utilisant les systèmes de réservation AMADEUS et SABRE ainsi que les sites internet professionnels
 - Tarifier les demandes de déplacement
 - Concevoir un voyage sur mesure
 - Assister le client en cas de problème
 - Gérer les litiges vis-à-vis des clients
- ✓ Les emplois / débouchés :
 - Conseiller(ère) Vendeur(se) en Voyages polyvalent ou spécialisé en Tourisme BtoC ou Web
 - Conseiller(ère) Vendeur(se) en Voyages d'Affaire (Billettiste)
 - Chargé(e) de réservation
 - Concepteur(trice) de produits touristiques
 - Conseiller(ère) séjours en organismes de tourisme local
 - Forfaitiste
 - Assistant de production
 - Télévendeur (de produits touristiques)

PRE-REQUIS

- ✓ Diplôme de niveau Bac (général ou professionnel) ou supérieur, avec une expérience dans les métiers nécessitant un contact avec le public, y compris dans des emplois saisonniers ou bénévoles.
- ✓ Accessible à toute personne sans emploi de plus de 16 ans ayant besoin d'actualiser ses compétences ou d'acquérir des compétences complémentaires.
- ✓ Cette action ouvre également des perspectives supplémentaires d'insertion professionnelle aux personnes ayant déjà une première expérience dans le secteur du tourisme et qui nécessitent l'acquisition des compétences dans la vente et/ou sur les systèmes de réservation Amadeus et Sabre ainsi qu'à celles dont le parcours professionnel s'articule autour du secteur de la vente ou de la relation client
- ✓ Prérequis :.
 - ✓ En anglais : niveau A2 du CECRL (s'exprimer et comprendre un échange d'informations dans un domaine connu).
 - ✓ En français : rédiger, comprendre, s'exprimer sans erreurs à l'écrit et à l'oral. Culture générale niveau BAC
 - ✓ Maîtrise de l'outil informatique et de la bureautique indispensable
 - ✓ Qualités et aptitudes requises : disponibilité, curiosité, adaptabilité, rigueur et méthode

DEROULEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNALISANTE

- ✓ **Durée totale 630 heures : 490 heures en centre, 140 heures en entreprise (35 heures hebdomadaires)**
- ✓ **Dates : Nous consulter**

Stage obligatoire à l'issue de la formation en centre.

1 session réalisée en 2022-23 : 7 stagiaires formés

Taux de réussite : 100%

Taux de satisfaction : 84%

Taux d'insertion : en attente -

Modalités d'évaluation :

Une évaluation permanente et formative est appliquée par des exercices d'applications à l'issue de chaque apport théorique.

Certification Amadeus : à une date fixée par l'organisme de formation en fin de session : QCM réalisé à distance par la société AMADEUS portant sur Amadeus Air uniquement (durée 2 heures)

Les autres modules font l'objet d'une évaluation finale et d'une attestation de fin de formation

PUBLICS

- ✓ Tout public – Priorité aux 16/25 ans
- ✓ Statut (DE...)

CONDITIONS D'ADMISSION de l'organisme de formation

- ✓ Préinscription obligatoire à une réunion d'informations collectives avec fiches de prescription ou sur RDV individuel éventuellement.
- ✓ Tests de positionnement (Géographie, Anglais, Culture générale, Français) non éliminatoires + Entretien individuel

CONTENUS

La formation est organisée selon les modules suivants :

- ✓ Environnement Professionnel
- ✓ Environnement géographique :
- ✓ Connaissance des tour-opérateurs
- ✓ Connaissance des destinations touristiques
- ✓ Anglais du tourisme
- ✓ Conception de produits touristiques
- ✓ Techniques d'accueil bilingue
- ✓ Techniques de vente
- ✓ Amadeus et Sabre AIR
- ✓ Amadeus et Sabre Après-vente AIR
- ✓ Amadeus et Sabre RAIL
- ✓ Amadeus et Sabre Location de voiture et Hôtel
- ✓ Techniques de recherche d'emploi
- ✓ Animation des réseaux sociaux d'une agence et marketing digital
- ✓ Stage en entreprise 4 semaines

OBJECTIFS DE FORMATION : A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- ✓ D'accueillir et d'informer le client
- ✓ De le conseiller
- ✓ De vendre un voyage : tous produits touristiques et notamment la billetterie (aérien, train, location de voiture et réservation d'hôtels) , en utilisant les systèmes de réservation AMADEUS et SABRE ainsi que les sites internet professionnels
- ✓ De concevoir un voyage sur mesure
- ✓ De définir les notions générales sur le changement climatique, ses conséquences sur le secteur du tourisme et l'impact du tourisme sur le climat
- ✓ D'identifier les pratiques éco responsables des acteurs du tourisme (voyagistes, compagnies aériennes et ferroviaires)

CONDITIONS PARTICULIERES : aménagement du parcours ou adaptation des modalités de formation aux besoins liés au handicap, conformément à l'article D 5211 du Code du travail

Les salles de formation étant situées au 1er étage sans ascenseur, l'accès aux personnes à mobilité réduite sans trouve restreint

Financements Possibles : Cette formation peut être prise en charge par le Conseil Régional.

Pour tous autres financements, merci de bien vouloir prendre contact avec nous.

LIEU ET MODALITE D'INSCRIPTIONS

- ✓ Coordonnées : AXESS DEVELOPPEMENT/ TOURISMEUROP

93 AVENUE DE MONTOLIVET, Bat D– fond de cours- 13004 MARSEILLE

Tel: 04 91 14 32 70 Fax: 04 91 90 82 82 Site Web: www.axess-developpement.fr

Mail : contact@axess-developpement.fr

Contact : Anne Poirotte (Référente) ou Virginie DI MARTINO (Directrice du Centre)

- Possibilité de se garer dans les rues voisines.
- Metro Ligne 1 – Station Chartreux et/ou bus N°6 arrêt Roux-Montolivet
- ✓ **Dates des informations collectives**: nous consulter