



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller vendeur en voyages

Niveau IV

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	1/34

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Conseiller vendeur en voyages

Sigle du titre professionnel : CVV

Niveau : IV

Code(s) NSF : 334w - Commercial du tourisme

Code(s) ROME : G1303, G1301

Formacode : 42668, 42677, 42648, 42679, 42686

Date de l'arrêté : 22/12/2017

Date de parution au JO de l'arrêté : 27/12/2017

Date d'effet de l'arrêté : 12/05/2018

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	3/34

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	4/34

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel CVV

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais, en identifiant leurs besoins et attentes</p> <p>Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants</p> <p>Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais</p> <p>Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais</p>	01 h 35 min	<p>En amont de la mise en situation, le candidat tire au sort un scénario correspondant à une demande de voyage d'un client. Le jury envoie la demande au candidat par courriel.</p> <p>Les membres du jury jouent le rôle des clients, l'un des clients est anglophone.</p> <p>La mise en situation se déroule en cinq étapes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendant 10 minutes, le candidat analyse la demande. • Pendant 10 minutes, il s'entretient au téléphone en français avec le « client ». • Pendant 20 minutes, il recherche des prestations touristiques sur une plate-forme électronique de gestion des réservations (Global Distribution System dit « GDS ») et des sites internet, il élabore une prestation « forfait dynamique ». • Pendant 40 minutes, il présente et argumente la destination et l'offre aux « clients » en français avec un résumé en anglais pour le « client anglophone ». Il prend en compte une modification souhaitée par le « client », édite un contrat de vente avec un logiciel de gestion, enregistre la vente et édite des documents correspondant. • Pendant 15 minutes, il rédige et édite le programme du voyage en français.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	<p>Conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais, en identifiant leurs besoins et attentes</p> <p>Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants</p> <p>Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais</p> <p>Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais</p> <p>Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement</p>	00 h 30 min	<p>L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation.</p> <p>A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur sa prestation et évalue ses capacités relatives à la compétence « Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement » ainsi que sa capacité à agencer un environnement de travail.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	5/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais	00 h 35 min	Le questionnement a lieu avant ou après la mise en situation et l'entretien technique. Le questionnement se déroule en deux étapes : <ul style="list-style-type: none"> • Le candidat présente un forfait touristique sous forme de diaporama. Il s'appuie sur un dossier client rédigé en français et en anglais, et un dossier technique en français comprenant le cahier des charges, les tarifs utilisés et la cotation. • A l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa prestation et sa présentation.
Entretien final		00 h 30 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 10 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

- le jury envoie la demande de voyage au candidat par courriel ;
- le jury demande systématiquement une modification de la prestation proposée par le candidat.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session, le candidat élabore un forfait touristique et réalise un dossier comprenant :

- Un dossier technique (6 000 à 8 000 caractères, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :
 - le cahier des charges du client ;
 - un itinéraire ;
 - la référence des prestataires ;
 - les tarifs utilisés ;
 - la cotation ;
 - le seuil de rentabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	6/34

- Un dossier client en français et sa traduction en anglais (8 000 à 10 000 caractères par langue, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :
 - le programme ;
 - le devis client avec mentions légales obligatoires ;
 - les conditions de vente.

Il prépare un diaporama qui présente son forfait.

Lors de la session :

- le candidat présente son forfait à l'aide du diaporama et du dossier réalisé en amont ;
- le jury interroge le candidat sur l'élaboration d'un forfait et sur la promotion d'une offre commerciale à l'aide d'un guide de questionnement.

Pour les candidats se présentant après un parcours de formation, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation de formation ou d'une expérience en entreprise.

Précisions pour le candidat VAE :

Pour les candidats VAE, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation professionnelle en entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	7/34

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réserver des prestations touristiques					
Conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais, en identifiant leurs besoins et attentes	La procédure d'accueil est appliquée Les besoins et attentes du client sont identifiés Les spécificités des clients sont identifiées Les techniques d'écoute active et de reformulation sont maîtrisées Les informations fournies aux visiteurs sont exactes La satisfaction des clients est vérifiée L'espace de travail est organisé L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants	La demande des clients est prise en compte Les spécificités des clients sont identifiées Les prestataires sont identifiés Les techniques de réservation sont maîtrisées La réservation est conforme à la demande du client La tarification du dossier est exacte Les informations préalables données au client sont exactes Les documents de voyages sont contrôlés et émis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commercialiser des prestations touristiques					
Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais	La demande du client est prise en compte Les spécificités du client sont identifiées Les informations données sur la destination sont exactes et argumentées La proposition correspond à la demande du client L'argumentation sur la destination est ciblée L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	8/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais	<p>La demande du client est prise en compte</p> <p>Les spécificités du client sont identifiées</p> <p>Les informations données sur les produits sont exactes et argumentées</p> <p>La proposition correspond à la demande du client</p> <p>Au moins une prestation complémentaire est proposée</p> <p>Le prix est argumenté</p> <p>La politique commerciale de l'établissement est respectée</p> <p>Le contrat de vente est réalisé</p> <p>L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement	<p>Le règlement est vérifié</p> <p>Le carnet de voyages est vérifié</p> <p>Des solutions alternatives aux aléas sont proposées</p> <p>La satisfaction du client est vérifiée</p> <p>Le fichier client est renseigné dans le cadre légal</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaborer un forfait touristique					
Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation	<p>Le forfait correspond à la demande et aux spécificités du client ou au cahier des charges établi par l'établissement</p> <p>Les prestataires sont sélectionnés selon le référencement ou les consignes de l'établissement</p> <p>Les prestations sont assemblées et les temps sont respectés en tenant compte des points de servuction</p> <p>La cotation est exacte</p> <p>Le seuil de rentabilité est calculé</p> <p>L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral ou à l'écrit</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	9/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais	L'offre commerciale correspond à la demande du commanditaire Le devis inclut les mentions légales obligatoires Le prix est argumenté La charte graphique est respectée Le support commercial est réalisé L'expression en anglais est conforme au niveau B2 du cadre du CECRL à l'oral ou à l'écrit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant :					
Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	10/34

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme	Conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais, en identifiant leurs besoins et attentes
	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants
	Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais
	Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais
	Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais
Assurer une veille professionnelle pour suivre les évolutions du tourisme et des attentes des clientèles	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants
	Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais
	Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais
	Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais
Utiliser les outils numériques pour rechercher et diffuser des informations et données touristiques	Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement
	Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation
	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants
	Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CVV

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 25 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	11/34

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Les membres du jury assurent le rôle des clients pendant la mise en situation. L'un des membres assure le rôle du client anglophone et demande au candidat un résumé de l'offre en anglais.

Pendant la mise en situation, le jury est présent auprès du candidat :

- dans une salle séparée lors de l'entretien au téléphone avec un « client » (10 minutes), le deuxième membre du jury observe le candidat ;
- lors de la présentation et argumentation de la destination et de l'offre aux « clients » (40 minutes).

La présence du jury n'est pas requise pendant que le candidat analyse la demande (10 minutes), recherche des prestations touristiques (20 minutes) et rédige le programme (15 minutes).

Avant la mise en situation, le jury fait tirer au sort un scénario par le candidat et prend connaissance de son rôle de « client ».

Après la mise en situation, le jury analyse la prestation et prend connaissance du programme du voyage du candidat afin de préparer l'entretien technique.

Avant le questionnement à partir de productions, le jury prend connaissance des productions écrites du candidat. Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer la langue anglaise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	12/34



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conseiller vendeur en voyages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	13/34

CCP

Réserver des prestations touristiques

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants Conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais, en identifiant leurs besoins et attentes	01 h 00 min	En amont de la mise en situation, le candidat tire au sort un scénario correspondant à deux demandes de voyages. Les membres du jury jouent le rôle des clients. Chaque scénario prévoit l'intervention d'un client anglophone. Pendant 10 minutes, le candidat agence son espace de travail. Pendant 50 minutes, le candidat <ul style="list-style-type: none"> • accueille le client en face à face ou à distance, en français et en anglais ; • mène des entretiens exploratoires en français et en anglais ; • recherche des prestations sur GDS et sites BtoB, BtoC..., vérifie les disponibilités et présente l'offre au client ; • effectue les réservations ; • réalise le dossier et le tarifie ; • émet les titres de transport ; • édite les contrats de vente sur un logiciel de facturation ; • enregistre les acomptes ou les soldes du voyage et édite les documents correspondants.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Effectuer des réservations personnalisées, émettre les documents et les contrats de vente correspondants Conseiller les différents types de clientèles en français et en anglais, en identifiant leurs besoins et attentes	00 h 20 min	A l'issue de la mise en situation professionnelle et à l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur sa prestation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	15/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 20 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

En amont de la mise en situation professionnelle, le candidat tire au sort un scénario comprenant deux demandes de prestations touristiques. Chaque demande est traitée séparément.

Une des deux demandes provient d'un client anglophone et le candidat répond en anglais.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien pour interroger le candidat sur sa prestation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	16/34

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réserver des prestations touristiques

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 10 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant que le candidat agence son espace de travail (10 minutes).

Lors de chacune des deux situations, un des membres du jury joue le rôle du client et l'autre reste en observation.

L'un des membres du jury assure le rôle du client anglophone et doit être en mesure d'évaluer la langue anglaise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)

Avant la mise en situation, le jury fait tirer au sort un scénario au candidat et prend connaissance de son rôle de « client ».

Après la mise en situation, le jury analyse la prestation afin de préparer l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer la langue anglaise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	17/34

CCP

Commercialiser des prestations touristiques

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais	01 h 40 min	<p>En amont de la mise en situation, le candidat tire au sort un scénario correspondant à une demande de voyage d'un client. Le jury envoie la demande au candidat par courriel. Les membres du jury jouent le rôle des clients, l'un des clients est anglophone.</p> <p>La mise en situation se déroule en cinq étapes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendant 10 minutes, le candidat analyse la demande. • Pendant 10 minutes, il s'entretient au téléphone en français avec le « client ». • Pendant 20 minutes, il recherche des prestations touristiques sur une plate-forme électronique de gestion des réservations (Global Distribution System dit « GDS ») ou des sites internet, il élabore une prestation « forfait dynamique ». • Pendant 40 minutes, il présente et argumente la destination et l'offre aux « clients » en français avec un résumé en anglais pour le « client anglophone ». Il prend en compte une modification souhaitée par le « client », édite un contrat de vente avec un logiciel de gestion, enregistre la vente et édite des documents correspondant. • Pendant 20 minutes, il rédige le programme en français, le met en page avec des images illustratives et l'imprime pour le jury.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	19/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Vendre un produit touristique et des prestations complémentaires à une clientèle cible, en français et en anglais Assurer le suivi administratif d'un dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement Présenter et valoriser une destination touristique en français et en anglais	00 h 20 min	A l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury questionne le candidat sur sa prestation. A l'aide du guide d'entretien, le jury évalue les compétences des candidats, y compris sur le suivi technique des dossiers clients et du suivi qualité.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans Objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Sans Objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

- le jury envoie la demande de voyage au candidat par courriel ;
- le jury demande systématiquement une modification de la prestation proposée par le candidat.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien pour interroger le candidat sur sa prestation ainsi que sur le suivi technique d'un dossier et sur le suivi qualité.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	20/34

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Commercialiser des prestations touristiques

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Les membres du jury assurent le rôle des clients pendant la mise en situation. L'un des membres assure le rôle du client anglophone et doit être en mesure d'évaluer la langue anglaise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Pendant la mise en situation, le jury est présent auprès du candidat :

- dans une salle séparée, lors de l'entretien au téléphone avec un « client » (10 minutes), le deuxième membre du jury est en observation ;
- lors de la présentation et argumentation de la destination et de l'offre aux « clients » (40 minutes).

La présence du jury n'est pas requise pendant que le candidat analyse la demande (10 minutes), recherche des prestations touristiques (20 minutes) et rédige le programme (20 minutes).

Avant la mise en situation, le jury fait tirer au sort un scénario au candidat et prend connaissance de son rôle de « client ».

Après la mise en situation, le jury analyse la prestation et prend connaissance du programme du voyage du candidat afin de préparer l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer la langue anglaise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	21/34

CCP

Elaborer un forfait touristique

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Promouvoir une offre commerciale forfaitaire en français et en anglais Concevoir un forfait touristique et réaliser la cotation	00 h 40 min	A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur l'élaboration d'un forfait touristique et sur la promotion d'une offre commerciale. Le questionnement se déroule en deux étapes : <ul style="list-style-type: none"> • Le candidat présente un forfait touristique sous forme de diaporama. Il s'appuie sur un dossier client rédigé en français et en anglais, et un dossier technique en français comprenant le cahier des charges, les tarifs utilisés et la cotation ; • A l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa prestation et sa présentation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 40 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le jury envoie la demande de voyage au candidat par courriel ;
Le jury demande systématiquement une modification de la prestation proposée par le candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	23/34

En amont de la session, le candidat élabore un forfait touristique et réalise un dossier comprenant :

- Un dossier technique (6 000 à 8 000 caractères, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :
 - le cahier des charges du client ;
 - un itinéraire ;
 - la référence des prestataires ;
 - les tarifs utilisés ;
 - la cotation ;
 - le seuil de rentabilité

Un dossier client en français et sa traduction en anglais (8 000 à 10 000 caractères par langue, espaces non compris, hors tableaux et annexes) :

- le programme ;
- le devis client avec mentions légales obligatoires ;
- les conditions de vente.

Il prépare un diaporama qui présente son forfait.

Lors de la session :

Le candidat présente son forfait à l'aide du diaporama et du dossier réalisé en amont.

Le jury interroge le candidat sur l'élaboration d'un forfait et sur la promotion d'une offre commerciale à l'aide d'un guide de questionnement.

Pour les candidats VAE, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation professionnelle en entreprise.

Pour les candidats se présentant après un parcours de formation, le dossier technique et le dossier client sont réalisés à partir d'une situation de formation ou d'une expérience en entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	24/34

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Elaborer un forfait touristique

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Avant le questionnement à partir de productions, le jury prend connaissance des productions écrites du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	25/34

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Conseiller vendeur en voyages

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle aménagée en espace d'accueil et dotée de tables et de chaises ou fauteuils en nombre suffisant pour les mises en situation. Une salle ou bureau pour le jury.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. L'espace d'accueil peut être aménagé sous forme de comptoir ou de salon d'accueil.
Entretien technique	Une salle ou bureau équipé de tables et de chaises en nombre suffisant.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Questionnement à partir de productions	Une salle ou bureau équipé de tables et de chaises en nombre suffisant.	La salle doit pouvoir permettre la présentation d'un diaporama (luminosité réduite). Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Une salle ou bureau fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	27/34

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	2	Téléphones fixes ou portables avec fonction haut-parleur.	1	Les téléphones sont installés dans deux salles différentes.
	1	Ordinateur avec un écran de 17 pouces minimum équipé du pack office, d'une plateforme GDS, d'un logiciel de gestion, disposant d'une connexion Internet, d'un compte messagerie et relié à une imprimante à proximité.	1	Le candidat dispose d'une adresse mail créée pour l'examen pour recevoir un courriel lors de la mise en situation. Le jury peut envoyer le courriel depuis le même poste en amont de la mise en situation.
	1	Ordinateur disposant d'une connexion Internet	1	A destination du jury. Il est possible d'utiliser le même ordinateur que celui à disposition du candidat si l'organisation temporelle le permet.
Équipements	1	Espace d'accueil avec dispositif de présentation de documents touristiques	1	Sans objet
Documentations	1	Documentation touristique (brochures, dépliants, catalogues, ...)	1	Il est également possible de prévoir une documentation numérique (écrans).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	28/34

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Conseiller vendeur en voyages est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Conseiller en Séjours et Voyages Arrêté du 08/06/2011		Conseiller vendeur en voyages Arrêté du 22/12/2017	
CCP	Vendre des prestations touristiques	CCP	Réserver des prestations touristiques
		CCP	Commercialiser des prestations touristiques
CCP	Construire un forfait touristique à la demande	CCP	Elaborer un forfait touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	29/34

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel de certification.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel de certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CVV	RC	TP-01227	04	27/12/2017	22/01/2018	31/34

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

