

AGENT DE VOYAGE & DE TOURISME

// FORMATION QUALIFIANTE

DURÉE : 210 HEURES

Public concerné toute personne souhaitant devenir agent de voyage et de tourisme

Durée 210 heures, 6 semaines

Sélection sur dossier et entretien de motivation

Conditions d'admission - niveau BAC souhaité
- aisance en anglais

OBJECTIFS DE LA FORMATION

La formation se compose de modules permettant d'acquérir progressivement les bases nécessaires au métier d'agent de voyage et de tourisme, puis d'obtenir par la suite les compétences et savoir-faire nécessaires et demandés à l'agent commercial dans l'industrie du tourisme.

DÉROULEMENT DU PROGRAMME

L'industrie du voyage et du tourisme et l'agent de voyage

- Le rôle du professionnel de l'industrie du voyage et du tourisme
- Les activités commerciales qui génèrent un revenu
- Les 5 « A »
- Les exigences et les compétences commerciales
- Les types d'emploi dans le domaine du tourisme et du voyage
- Les caractéristiques et les compétences de l'agent
- Les principales organisations internationales du voyage et du tourisme
- Les organisations nationales et régionales

Géographie du tourisme

- Promouvoir et vendre les voyages à l'aide de la géographie
- Comprendre et lire les cartes
- Codes Villes à 3 lettres
- Planifier des itinéraires
- Fuseaux horaires et temps de voyage
- Monnaies et conversions
- Les modes de transport dans le monde

Formalités du voyage

- Documents de voyage
- Mesures préventives et de santé pour les voyageurs
- Taxes, douanes et monnaies
- Assurances de voyage
- Services associés et informations dispensées par les agents de voyage
- Le manuel d'information

Transport terrestre : le ferroviaire

- Les horaires
- Les avantages du train
- Trains spéciaux touristiques

Transport terrestre : voitures et camping-cars

- Le secteur de la location de voiture
- Les procédures pour la location de voiture
- Les locations de camping cars

Les hôtels

- Les différents types de logement
- Les tarifs
- Les réservations
- Les conditions générales
- Les termes spécifiques

Transport maritime : ferries et croisières

- Les différents types
- Les croisières : secteur en plein essor
- L'organisation du secteur des croisières

- Les caractéristiques et les avantages des différents produits

- Vendre une croisière

Voyages organisés

- Les types de voyages et les composants
- Les brochures et la tarification
- La réservation et les procédures comptables
- Les conditions de réservation et les limites de la responsabilité

Transport aérien

- Transport aérien
- Les codes du secteur, la terminologie et les définitions
- Les horaires de vols
- Les bagages
- L'aéroport et le vol
- Les règlements du transport aérien international

La service clientèle

- Le rôle de l'agent de voyage
- Les différentes techniques : faire que le client se sente important
- Les méthodes pour répondre aux attentes des clients
- Gérer des clients mécontents
- Le stress : méthodes pour lutter contre le stress

Les technologies dans le secteur du voyage

- La relation entre l'informatique et le secteur du voyage
- L'informatique et les technologies actuelles utilisées dans le secteur
- La structure et les fonctions des principaux systèmes informatiques
- Internet

Tarifs aériens et billetterie AMADEUS - GALILEO

- Passenger Air Tarif (PAT)
- Le concept de trajet contre le concept de l'unité de prix
- Les indicateurs mondiaux et la géographie IATA
- Les critères de sélection des tarifs
- Les règles monétaires
- Les trajets spécifiques
- La construction du tarif « OW Through »
- La construction des tarifs « RT » et « CT »
- La billetterie
- Les transactions PTA
- Les cartes de crédit
- Les taxes, les charges et les frais
- Les tarifs enfants et nourrissons
- Les tarifs spéciaux
- Le plan de facturation