

# AGENT DE VOYAGE & DE TOURISME

## // FORMATION QUALIFIANTE

DURÉE : 140H

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

**Durée** 140h

**Sélection** sur dossier, entretien de motivation & test d'anglais

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

**Financement** financement individuel, FONGECIF, financement aidé (Pôle Emploi, FAJ, conseil général, etc.)

### 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
- 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
- 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
- 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
- La structure et les fonctions des systèmes informatiques.

#### Tarifs aériens et billetterie AMADEUS

- Passenger Air Tariff (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.