

AGENT DE VOYAGE & DE TOURISME

140 HEURES

Public concerné

Toute personne souhaitant devenir agent de voyage et de tourisme

Pré-requis

- Niveau BAC souhaité
- Aisance en anglais

Financement

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

Sélection

Sur dossier, entretien de motivation & test d'anglais

Objectifs

- 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.

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

AGENT DE VOYAGE & DE TOURISME

140 HEURES

Programme

- 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.

Le + camas

- + Méthode pédagogique active et innovante permettant aux apprenants d'être acteurs de la formation
- + Formateurs professionnels du métier pour vous apporter une réelle expertise
- + Des formations complètes et un réseau d'entreprises partenaires pour faire décoller votre carrière.