



**Sudtourisme**  
CFA Languedoc-Roussillon

**8** diplômes  
du **CAP** au **BAC+3**

**11** **ÉCOLES**  
Alès . Béziers  
Carcassonne . Mende  
Montpellier  
Narbonne . Nîmes  
Perpignan . Sète

**85 %** d'embauche  
3 mois après  
l'obtention  
du diplôme

**87 %** de réussite  
aux examens

## ◀◀ PRÉ-REQUIS

- Être âgé de moins de 26 ans et avoir le BAC ou le niveau BAC
- Posséder de bonnes connaissances en anglais
- Avoir une bonne présentation

## 🎯 COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

- Mettre en œuvre les éléments pour un accueil de qualité
- Cerner les attentes et besoins de la clientèle
- Informer sur les destinations touristiques (court, moyen, long courrier)
- Maîtriser toutes les phases de réservation auprès des fournisseurs et des clients
- Conclure une vente en réalisant toutes les opérations techniques liées à l'acte commercial
- Effectuer toutes les opérations liées à la réservation et à l'émission de billetterie sur Amadeus
- Fidéliser sa clientèle en assurant un suivi après-vente
- Construire un forfait touristique à la demande

## || MÉTIER

Le conseiller en séjours et voyages informe, conseille, vend des forfaits ou des prestations de tourisme, y compris en anglais, à une clientèle française ou étrangère, individuelle ou en groupe. Il assure le suivi administratif des dossiers de la vente à la facturation et à l'après-vente.

### PROGRAMME

- ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL
- TYPOLOGIE DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE
- VENTE (TECHNIQUES COMMERCIALES ET TECHNIQUE TÉLÉPHONE)
- AMADEUS
- CONNAISSANCE PRODUITS - DESTINATIONS ET PRODUITS SPÉCIFIQUES
- CONSTRUCTION DE PRODUITS TOURISTIQUES À LA DEMANDE
- ANGLAIS
- BUREAUTIQUE: TRAITEMENT DE TEXTE, TABLEUR, CRÉATION DE DIAPORAMA ET DE PROSPECTUS
- SYNTHÈSE ET VALIDATION DE LA FORMATION PAR UN JURY DE PROFESSIONNELS

#### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Participation active aux différentes phases de la formation, implication personnelle des stagiaires, mise en commun des expériences diverses et mises en situation professionnelles. Cette approche pédagogique est mise en œuvre par un ensemble de méthodes et d'outils : jeux de rôles incluant des supports médias interactifs, de l'informatique et de la mise en situation professionnelle.

### SÉLECTION

→ Etude du dossier d'inscription, suivie d'un entretien individuel et de tests de niveau d'aptitude. L'inscription n'est définitive qu'après la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise.

### VALIDATION

→ Titre Professionnel "Conseiller en séjours et voyages" de niveau IV, délivré par le Ministère de l'Emploi.

### STATUT / COÛT DE LA FORMATION

**STATUT** > Salarié en contrat d'apprentissage, rémunéré en fonction de son âge.

**COÛT DE LA FORMATION** > Formation financée par la Région, la CCI, la taxe d'apprentissage, les entreprises et par les OPCA.

### DURÉE DE LA FORMATION

**DURÉE** > 595 heures sur 1 an

Possibilité de signer le contrat entre le mois de juillet et le mois de décembre.

### APRÈS LA FORMATION

#### LES MÉTIERS POSSIBLES

→ Conseiller(ère) Séjour et voyages en agence de voyages, voyageur, croisiériste ou plateau d'affaires. Conseiller(ère) séjours en organismes de tourisme local, Agent(e) de réservation, Agent réceptif.

### OÙ FAIRE CETTE FORMATION ?

Cette formation se déroule à l'INFA Hérault, à Montpellier (34)

#### ■ INFA HÉRAULT

515 rue de l'Industrie  
34000 Montpellier

> T. 04 67 12 38 10

info@infa-formation.com



Cycle réalisé sous **Assurance Qualité**, dans le cadre de la **Certification ISO 9001 Version 2008 de l'INFA** et de la Certification Régionale Certif'LR 2015-2017