

**2<sup>ème</sup> année**

*Le livret de professionnalisation vous accompagne pendant les 2 ans de formation. Il va donc évoluer en fonction de votre expérience professionnelle.*

*Il doit être remis en 1<sup>ère</sup> année à l'occasion de votre 1<sup>er</sup> CCF et en 2<sup>ème</sup> année pour le 2<sup>ème</sup> année CCF (Extraits F1 et F2 pour la G.R.C).*

*Le livret de professionnalisation complet pour les 4 fonctions doit être remis avec votre E.P.E pour l'épreuve orale nommée Parcours de Professionnalisation.*

**Présentation de vos situations professionnelles**

Vous devez sélectionner les situations professionnelles emblématiques de la Fonction 1 « Accueil, vente et suivi de la clientèle en langue française et étrangère ».

Conseil : sélectionnez des situations riches mais aussi celles dans lesquelles vous vous sentez le plus à l'aise pour votre oral d'E.P.E

Vous devez présenter :

- Les mises en situation professionnelles au C.F.A
- Les situations réelles vécues ou observées en entreprise

Pour les situations simulées vécues au C.F.A, nous parlerons (pour le contexte) **d'Atelier de Professionnalisation.**

Concernant la fonction 1, **vous devez sélectionner 1 à 2 situations qui balayent et valident le maximum de compétences en 1 seule situation** (la situation du sketch de vente est une bonne illustration qui vous permet de valider de nombreuses compétences depuis l'accueil jusqu'à la prise de congé, pour ceux qui sont en entreprise jusqu'à la signature du contrat, encaissement et production de facture...)

Obligatoirement :

- 1 situation en entreprise en situation réelle vécue (ou observée) pour ceux qui peuvent
- La situation du sketch de vente en situation simulée vécue

**Les autres situations à sélectionner pour compléter :**

- L'aménagement et l'animation du point de vente
- Les actions de fidélisation
- Le traitement des réclamations

Rappel des règles générales déjà vues en 1<sup>ère</sup> année :

- Ne pas modifier la forme du livret : c'est un document officiel de l'éducation nationale
- Utiliser la police Arial 8
- Décrivez chaque situation tout en synthétisant mais pas trop : il faut un équilibre
- Faire un espace/interligne entre chaque situation pour plus de clarté
- Faire des croix au niveau de la validation des compétences
- Ne pas utiliser de couleur : uniquement du noir pour l'écriture

1. Donnez un nom, écrit en gras, à chaque situation  
Par exemple **Vente d'un circuit au Maroc**, ou **Vente d'un séjour ski aux Arcs 1800**, ou **vente d'un séjour à Marrakech...**
2. Indiquez juste après les contextes :  
Atelier de Professionnalisation ou situation réelle vécue ou observée en entreprise  
En autonomie ou à l'aide d'un responsable  
En langue française ou étrangère  
A l'aide des outils technologiques, logiciel etc....
3. Décrire la situation de façon relativement détaillée tout en la synthétisant
4. A la fin de la situation, en italique, précisez la complexité la situation :  
*Complexité : facile, difficile, assez difficile, etc...*
5. Valider en rapport les « compétences visées » que l'on retrouve dans la situation décrite. Il faut expliquer comment par la description de la situation comment vous validez les compétences que vous cochez.  
Vous ne pouvez pas valider des compétences sans situation décrite et vice-versa.  
Pour rappel, les compétences validées sont indiquées dans les Fiches de Situation Professionnelle pour je vous remets dans le cadre des Ateliers de Professionnalisation.

Exemple - Description de la situation :

S111. Accueil du client ou du prospect sur le lieu ou l'espace de vente

**Vente d'un séjour aux Canaries** – Atelier de Professionnalisation – situation en autonomie et en langue française avec l'aide d'un ordinateur.

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle dans une agence de voyage fictive où je jouais le rôle de conseiller voyage et un de mes formateurs le rôle de client, je l'ai accueilli chaleureusement en le saluant et en lui posant quelques questions pour le mettre à l'aise. Je l'ai invité à s'asseoir et me suis rendu disponible pour le renseigner sur sa recherche. J'ai utilisé la méthode des 4x20 et j'ai été vigilant à ma communication non verbale et mon langage corporel. La brochure Fram était à sa disposition sur le bureau. *Niveau de complexité : facile*

➤ Cette description de situation permet de valider **les compétences visées** suivantes :

Accueillir en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère  
Créer un climat propice à la relation et à la fidélisation  
Mettre à disposition l'information touristique sous forme papier et numérique

A noter :

Il est conseillé de varier les situations qui valident les mêmes compétences : cela montre la richesse de votre parcours professionnel.

Il est conseillé de mettre des situations vécues en entreprise et également des Ateliers de Professionnalisation pour montrer la complémentarité de la formation.

Cette même situation « **Vente d'un séjour aux Canaries** – Atelier de Professionnalisation – situation en autonomie et en langue française avec l'aide d'un ordinateur » valide d'autres compétences. Vous allez donc la retrouver tout au long du livret dans la fonction 1.

Vous devez donc pour chaque Savoir et chaque groupe de compétences visées décrire cette même situation en séquençant les étapes par savoir qui démontre que vous validez les compétences.

S112. Prise en charge du client ou du prospect en face à face ou à distance (numérique et téléphonique) en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère
--

**Vente d'un séjour aux Canaries** – Atelier de Professionnalisation – situation en autonomie et en langue française avec l'aide d'un ordinateur.

Une fois le climat de confiance installé, j'ai pu commencer à déterminer le profil de mon client. Je me suis pour cela appuyé sur la méthode SONCAS. *Complexité : difficile*

Compétences :

Déterminer le profil client à partir d'une ou plusieurs typologies notamment les clients à besoins spécifiques
--

Caractériser la demande du client
-----------------------------------

Et ainsi de suite...

S121. Découverte des attentes du client ou du prospect en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère
---

Compétences

Pratiquer une écoute active du client
---------------------------------------

Utiliser les supports d'aide à la conduite de l'entretien de vente
--

Questionner le client pour analyser ses besoins et attentes
Reformuler les attentes du client

Puis...

S122. Proposition d'un produit touristique adapté en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère
--

Compétences :

Utiliser ses connaissances sur les destinations et les territoires (pays étrangers et France)
Utiliser ses connaissances des différentes formes de tourisme
Trouver les informations complémentaires en consultant les sources appropriées
Exploiter l'information disponible sur les sites professionnels
Proposer une offre commerciale documentée
Argumenter la proposition « produit et prix »
Traiter les objections des clients et obtenir un accord provisoire
Proposer des services ou produits complémentaires (assurances, offres de crédits, services et produits accessoires)

Enfin...

S123. Finalisation de l'accord
--------------------------------

Compétences :

Présenter les conditions générales et particulières de vente dans le cadre de la législation du tourisme