

## **ANNEXE I**

# ***RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES***

## **1. CHAMP D'ACTIVITÉ**

### **1.1. Définition**

Le titulaire de ce BTS intervient dans le processus conduisant de la production à la vente de voyages et de séjours :

- entre en relation avec les clients (français et étrangers), les informe, les conseille sur les caractéristiques des destinations et des prestations qu'il sélectionne et adapte à leur demande, finalise les ventes, et assure le suivi commercial de la clientèle,
- assure les transactions informatiques et la facturation, en utilisant les technologies de traitement de l'information et de la communication,
- assemble, négocie le cas échéant, des offres touristiques et élabore les supports de vente,
- participe à la gestion commerciale du point de vente de produits touristiques.

### **1.2. Contexte professionnel**

#### **1.2.1. Emplois concernés**

- agent commercial / de réservation / de vente / conseiller en voyage,
- agent commercial d'une compagnie de transport de voyageurs,
- agent de réservation, rédacteur du "carnet de voyage" auprès d'un voyageur,
- attaché commercial du secteur touristique,
- télévendeur de produits touristiques,
- chargé des voyages au sein d'une entreprise, une administration ou autre organisme,
- agent d'assistance aux touristes,
- gestionnaire de point de vente touristique virtuel,
- négociateur-acheteur de prestations et services touristiques,
- assistant du chef de produit touristique,
- forfaitiste en petite structure touristique.

#### **1.2.2. Types d'entreprises**

Le titulaire de ce BTS exerce ses fonctions dans toute entreprise ou structure assurant la production, et la commercialisation de produits touristiques :

- distributeurs / agences de voyages / plateaux téléphoniques,
- producteurs locaux, autres organismes institutionnels et associations touristiques,
- voyagistes ("tours opérateurs - TO"),
- plateaux d'affaires,
- centrales d'achat et de réservation,
- compagnies de transport (aérien, ferroviaire, maritime, fluvial, routier),
- autocaristes,
- croisiéristes,
- loueurs de voitures,
- sociétés d'assurance-assistance touristique,
- autres prestataires de services touristiques et hôteliers.

### **1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise**

Dans un premier temps et dans les petites structures, le titulaire de ce BTS est le collaborateur direct du responsable. Dans les organisations plus importantes, il travaille sous l'autorité d'un chef de service.

Dans un deuxième temps, après quelques années d'expériences, grâce à son implication dans la formation continue et au regard de qualités personnelles ainsi que de capacités à prendre des responsabilités de gestion financière, d'encadrement de personnels, ... le titulaire de ce BTS pourra évoluer vers des postes à responsabilités tels que :

- chef de service (réceptif, production, réservation),
- chef de comptoir (gestion d'une équipe de vendeurs, avec responsabilité des objectifs),
- responsable d'agence(s) (en relation avec la direction générale, il est chargé du développement commercial du (des) point(s) de vente),
- directeur de réseau d'agences,
- responsable des ventes réseau, région, produit(s),
- chef de produits (responsabilité de la production et de la commercialisation de produits touristiques),
- chef de projet.

### **1.2.4. Environnement technique de l'emploi**

Les activités professionnelles correspondant au contexte ci-dessus nécessitent l'utilisation constante d'outils de traitement de l'information et de la communication : Internet, bureautique, télématique, ... .

Les prestataires touristiques ont construit des systèmes de réservation et de distribution qui doivent être mis en œuvre avec efficacité, rapidité et économie, ce qui implique une connaissance précise des langages de transactions.

### **1.2.5. Conditions générales d'exercice :**

Le technicien supérieur utilise régulièrement les langues vivantes étrangères (dont obligatoirement l'anglais) dans ses contacts avec les clientèles, avec certains fournisseurs, ainsi que lors de l'utilisation des serveurs touristiques.

Dans le cadre de la vente de produits touristiques en face à face ou par l'intermédiaire de moyens de communication, l'activité de ce technicien supérieur s'exerce :

- soit directement en contact avec les clients dans un point de vente,
- soit dans une équipe de vente chez un producteur touristique pour démarcher les distributeurs.

Le technicien supérieur exerce ses missions en respectant la démarche "qualité" mise en place dans l'entreprise

Le technicien supérieur peut être soumis, selon l'activité de l'entreprise, à des horaires décalés, l'obligeant à travailler samedi, dimanche et jours fériés, comme pendant les congés scolaires, dans le respect de la réglementation. Son activité est tributaire des flux saisonniers des clientèles touristiques ou d'affaires.

L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement conforme aux règles d'éthique et de déontologie de la profession et une tenue adaptée, pouvant aller jusqu'au port de l'uniforme.

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

### FONCTION NÉGOCIATION, ÉLABORATION DE PRODUITS TOURISTIQUES SUR TOUTE DESTINATION

- inventaire des potentialités touristiques et constitution de la documentation,
- consultation des prestataires et comparaison des offres,
- assemblage de prestations pour répondre à la demande,
- négociation des composantes de produit - voyage,
- détermination du prix de vente,
- conception de produits touristiques adaptés aux attentes des voyageurs et présentation de l'offre,
- réservation des prestations,
- élaboration des documents de voyage,
- suivi des contrats, des incidents, des litiges...

### CONDITIONS D'EXERCICE

#### Moyens et ressources

- moyens de télécommunication,
- postes informatiques des systèmes de réservation et de distribution, connexion à l'internet,
- documentation professionnelle à jour,
- tarifs confidentiels des prestataires,
- réglementation.

#### Autonomie, responsabilité

- production sous la responsabilité du chef de service ou de produit,
- autonomie "relative" dans la création des programmes,
- autonomie dans la rédaction des programmes,
- autonomie des calculs de coûts de revient,
- respect de l'éthique et de la déontologie de la profession.

#### Résultats attendus

- qualité du programme et de ses composantes, exactitude des calculs,
- pertinence de l'adéquation aux attentes du client,
- respect des délais,
- accessibilité et lisibilité de l'offre,
- respect de la politique commerciale de l'entreprise.

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

### FONCTION

#### CONSEIL, VENTE DE PRODUITS TOURISTIQUES

(en français ou, le cas échéant, en langues étrangères)

- accueil des clientèles,
- conseils et propositions en fonction des attentes des clients (clients finals ou distributeurs) et de la politique de l'entreprise,
- fidélisation du client,
- vente et télévente de produits touristiques,
- création et suivi des dossiers.

#### CONDITIONS D'EXERCICE

##### Moyens et ressources

- moyens de télécommunication, systèmes de réservation et de distribution (GDS...), internet...,
- logiciels de bureautique et de gestion,
- brochures, cahiers des prix,
- argumentaires de vente,
- documentations à jour sur les destinations et les produits, numérisées (en ligne ou hors ligne) ou sur support papier,
- réglementations liées à la vente,
- charte qualité.

##### Autonomie, responsabilité

- autonomie "relative" dans le cadre des propositions commerciales sur les produits touristiques, autonomie grandissante en fonction de l'expérience du candidat,
- responsabilité des propositions commerciales faites, des titres et documents de voyage émis et délivrés, selon la réglementation en vigueur,
- responsabilité de la gestion de sa caisse,
- autonomie dans l'organisation de son poste de travail (variable selon l'entreprise ou le type d'entreprise).
- respect de l'éthique et de la déontologie de la profession,
- respect de la charte "qualité".

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

### **Résultats attendus**

- qualité de l'analyse et de la prise en compte des demandes provenant de voyageurs ou de distributeurs (besoins/désirs/attentes),
- bien fondé et cohérence de l'offre de produits, de l'assemblage des prestations sur mesure, en fonction de la demande,
- pertinence des arguments de vente sur la destination, sur les composantes des produits,
- formulation des messages dans un langage accessible au client et, le cas échéant, en langue étrangère,
- cohérence entre l'argumentation, les propositions et la politique commerciale de l'entreprise,
- conduite judicieuse des phases de vente face à face ou à distance,
- fiabilité de la rédaction du contrat de vente, de la pertinence des titres et documents de voyage délivrés,
- exactitude des mouvements de caisse,
- qualité du suivi des actes de vente,
- réactivité,
- satisfaction des clients,
- confidentialité des dossiers-vente,
- respect des objectifs de l'entreprise (commerciaux et qualité),
- efficacité.

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

### FONCTION

#### GESTION DU POINT DE VENTE DE PRODUITS TOURISTIQUES

- études commerciales : connaissance de l'offre et étude de la clientèle,
- actions commerciales en matière de prix, produit, communication, distribution,
- participation à la répartition du travail, animation et formation des membres du point de vente,
- participation à la gestion comptable,
- prospection.

#### CONDITIONS D'EXERCICE

##### Moyens et ressources

- postes informatiques et logiciels spécifiques (gestionnaire de bases de données, traitement de texte, tableur, gestionnaire d'enquêtes, serveurs, ...),
- fichiers clients,
- documents comptables et financiers de l'entreprise,
- documents "qualité",
- politique mercatique de l'entreprise.

##### Autonomie, responsabilité

- toutes ces activités s'exercent sous la responsabilité d'un chef de service,
- le degré d'autonomie est lié à la taille de l'entreprise et à l'expérience du technicien supérieur.

##### Résultats attendus

- fiabilité des analyses des données statistiques touristiques et des études mercatiques,
- qualité des actions mercatiques,
- exactitude des travaux de gestion.

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

### FONCTION

#### TRANSACTIONS INFORMATIQUES APPLIQUÉES AU TOURISME (TOURISMATIQUE)\*

- gestion des connexions, des transactions et mise en œuvre des procédures de dialogue avec les systèmes informatisés, de réservation, de distribution (GDS ...),
- adaptation des requêtes aux besoins du client,
- création et gestion de dossiers–passagers/clients, de profils-clients,
- tarification,
- conception et gestion des informations sur serveurs touristiques (serveur de l'internet, bornes interactives....),
- contrôle des transactions réalisées.

#### CONDITIONS D'EXERCICE

##### Moyens et ressources

- moyens de télécommunication,
- postes informatiques des systèmes de réservation et de distribution, connexion à l'internet,
- documentations professionnelles à jour, en ligne ou hors ligne (numérisées ou papier).

##### Autonomie, responsabilité

- autonomie pour les recherches d'informations courantes, les mises à jour et classements...,
- habilitations pour l'accès aux serveurs,
- autonomie dans la réalisation des transactions dans la limite des consignes données,
- responsabilité des transactions réalisées et de leur suivi.

##### Résultats attendus

- rapidité, efficacité dans la mise en œuvre des procédures et dans la gestion des transactions,
- adéquation de la gestion des transactions aux prestations demandées par les clients (fiabilité, pertinence, exhaustivité des informations fournies),
- exploitation des disponibilités et de la réglementation tarifaire au mieux des intérêts du voyageur, du point de vente et des fournisseurs,
- optimisation des procédures,
- qualité du dialogue agent de voyages - client orienté vers la vente,
- satisfaction du client, avec orientation vers la vente,
- qualité des transactions,
- confidentialité des dossiers.

\* Tourismatique : **Informatique appliquée au tourisme** = de *TOURIS*me et infor*MATIQUE*, ensemble des démarches, méthodes, applications et outils de l'informatique et de ses dérivés (télématique, bureautique, monétique, etc.) au service des industries du tourisme et des loisirs (commission de terminologie, conseil supérieur du tourisme).

**CAPACITÉS :**

<b>Activités / Compétences</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>66</b>																				
<b>NÉGOCIATION, ÉLABORATION</b>																																																											
• inventaire des potentialités touristiques	X		X	X	X	X	X							X																					X																								
• consultation des prestataires et comparaison des offres	X		X	X	X	X	X							X	X																			X																									
• assemblage de prestations pour répondre à la demande			X	X		X	X	X						X	X										X	X	X									X																							
• négociation des composantes de produit - voyage			X				X	X																		X									X																								
• détermination du prix de vente			X				X	X							X	X										X	X	X								X																							
• conception de produits touristiques	X	X	X	X	X	X	X	X						X	X	X	X								X		X								X																								
• réservation des prestations		X	X												X	X											X	X	X										X	X																			
• élaboration des documents de voyage		X	X	X																								X	X										X																				
• suivi des contrats, des incidents, des litiges...		X				X	X																			X	X									X		X																					
<b>CONSEIL, VENTE DE PRODUITS TOURISTIQUES</b>																																																											
• accueil des clients									X	X	X		X			X	X																																										
• conseils et propositions commerciales	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X										X	X						X																							
• fidélisation des clients					X	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X			X	X		X		X	X	X	X	X					X																						
• vente et télévente de produits touristiques	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X																					X																		
• création et suivi des dossiers.						X		X	X	X	X	X				X	X				X	X	X	X														X																					
<b>GESTION DU POINT DE VENTE</b>																																																											
• études commerciales du point de vente	X	X	X	X	X	X	X	X						X	X	X	X							X								X	X	X	X	X																							
• actions commerciales	X		X		X	X	X	X																X		X		X																															
• participation à la répartition du travail	X	X	X	X	X	X	X	X																				X	X					X					X																				
• participation à la gestion comptable			X				X															X										X	X							X																			
• prospection	X		X			X	X	X								X	X												X	X	X					X																							
<b>TRANSACTIONS INFORMATIQUE APPLIQUEE AU TOURISMES</b>																																																											
• gestion des connexions, des transactions	X	X	X	X	X	X	X	X												X	X	X	X	X																	X																		
• adaptation des requêtes aux besoins du client								X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X														X					X																		
• création et gestion de dossiers	X	X		X		X	X		X	X	X	X				X	X	X	X		X	X	X	X						X												X																	
• tarification	X			X		X					X	X						X	X		X					X															X																		
• conception et gestion des informations	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X							X																	X																		
• contrôle des transactions réalisées			X																							X	X	X	X										X			X																	