

## Catalogue des objectifs évaluateurs de la branche *agence de voyages* du 26 septembre 2011 (état le 1<sup>er</sup> janvier 2017)

### Remarques:

- Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.
  - Par «client», on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé de commerce effectue des prestations.
  - Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (**MSP**) sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A: compétences professionnelles, chapitre 2 «Compétences méthodologiques», chapitre 3 «Compétences sociales et personnelles».
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques **C1 à C6** servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs sont présentées dans le chapitre 4.

### Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise<sup>1</sup>

Le domaine de formation «Branche et entreprise» est constitué, dans la branche de formation et d'examens Agences de voyages, de **19** objectifs évaluateurs obligatoires pour la partie entreprise, qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation, et de **12** objectifs évaluateurs optionnels pour la partie entreprise, dont **7** doivent être traités et atteints.

Le choix des objectifs optionnels est effectué par le responsable de la formation professionnelle de l'entreprise dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation professionnelle tient compte des dispositions de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de l'apprenti.

Le programme de formation est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Au début d'un nouveau semestre, il est possible de prendre en compte dans la mise en œuvre du programme de formation des changements dans l'entreprise ou des expériences. Les adaptations en cours de semestre ne sont pas autorisées.

Les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels définis pour chaque semestre constituent la base, d'une part, des situations de travail et d'apprentissage ainsi que des unités de formation dans le cadre de la note d'expérience de la partie entreprise et, d'autre part, du domaine de qualification «pratique professionnelle – oral». Le domaine de qualification «pratique professionnelle – écrit» porte sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises.

#### 1.1. Objectif général – **Branche & entreprise** (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées.

Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

<sup>1</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

**1.1.1 Objectif particulier – Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service**

L'employé de commerce est conscient de l'importance que revêt une gestion adéquate du matériel/des marchandises s'inscrivant dans une optique de développement durable. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

<b>Compétences méthodologiques</b>	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	3.5 Aptitude à l'apprentissage	3.6 Conscience écologique

<b>Objectifs évaluateurs partie entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs CI</b>
<p><b>1.1.1.1 Acheter du matériel et des catalogues (C5)</b>  <b>Optionnel</b>                      J'achète du matériel et des catalogues conformément aux directives de l'entreprise et j'exécute les tâches suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demander des offres et les comparer</li> <li>- clarifier les conditions et les délais de livraison</li> <li>- contrôler les livraisons</li> <li>- réclamer en cas de livraisons erronées et les corriger</li> <li>- vérifier et comptabiliser les factures</li> </ul>	
<p><b>1.1.1.2 Stocker / gérer le matériel et les catalogues (C5)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je gère le stockage du matériel et des catalogues de manière appropriée. J'accompagne et je surveille l'exécution des étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter les commandes</li> <li>- tenir à jour les stocks</li> <li>- gérer les stocks</li> <li>- établir l'inventaire</li> </ul>	

### 1.1.2 Objectif particulier – **Conseiller les clients**

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

**Compétences méthodologiques**

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

**Compétences sociales et personnelles**

3.2 Capacité à communiquer

3.4 Civilité

#### **Objectifs évaluateurs partie entreprise**

##### **1.1.2.1 Démarrer un entretien client (C5)**

###### **Obligatoire**

Je démarre un entretien avec un client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:

- citer les phases de l'entretien
- saluer les clients
- répondre aux demandes du client
- clarifier les besoins

#### **Objectifs évaluateurs CI**

##### **1.1.2.1 Démarrer un entretien client (C5)**

Je démarre un entretien avec un client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:

- citer les phases de l'entretien
- saluer les clients
- répondre aux demandes du client
- clarifier les besoins

Je cite les types de communication et suis en mesure de les appliquer. Je suis conscient que je m'exprime non seulement à l'oral, mais aussi à travers mon langage corporel, mon ton et mon élocution (trois types de communication).

J'explique comment les différents types de communication agissent sur mon interlocuteur.

Je cite les niveaux de la communication. Je sais comment les messages sont transmis et perçus.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.2.2 Mener un entretien client (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je mène un entretien client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'enquérir des besoins</li> <li>- présenter des propositions de voyage / conseiller le client</li> <li>- présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections</li> <li>- négocier les objections et les prix</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2 Mener un entretien client (C5)</b>                      Je mène un entretien client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'enquérir des besoins</li> <li>- présenter des propositions de voyage / conseiller le client</li> <li>- présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections</li> <li>- négocier les objections et les prix</li> </ul>
<p><b>1.1.2.3 Clore un entretien client (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je clos un entretien avec un client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- finaliser la réservation / déterminer les options / fixer un rendez-vous contraignant</li> <li>- raccompagner le client</li> <li>- déterminer la suite de la procédure</li> </ul>	<p><b>1.1.2.3 Clore un entretien client (C5)</b>                      Je clos un entretien avec un client avec succès. Ce faisant, je m'en tiens aux étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- finaliser la réservation / déterminer les options / fixer un rendez-vous contraignant</li> <li>- raccompagner le client</li> <li>- déterminer la suite de la procédure</li> </ul>

### 1.1.3 Objectif particulier – **S’occuper du traitement des commandes**

L’employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l’entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

<b>Compétences méthodologiques</b>	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	3.2 Capacité à communiquer	3.3 Aptitude au travail en équipe

<b>Objectifs évaluateurs partie entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs CI</b>
<p><b>1.1.3.1 Exécuter les commandes des clients (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J’exécute les commandes des clients de manière autonome et appropriée. Les tâches ci-après font typiquement partie d’une commande client:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisir les données client</li> <li>- procéder à la réservation</li> <li>- saisir la commande et la traiter</li> <li>- établir la confirmation de commande et la facture</li> <li>- contrôler les paiements</li> <li>- établir les documents de voyage, les contrôler et les délivrer</li> <li>- faire le suivi de la commande</li> </ul>	
<p><b>1.1.3.2 Etablir des offres (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J’établis des offres client de manière autonome et appropriée en suivant les étapes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir des offres</li> <li>- assurer le suivi d’une offre</li> </ul>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients (C5)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je cherche une solution selon les directives internes de l'entreprise et en fonction de mes compétences.</p> <p>Je lance les étapes suivantes entrant en ligne de compte (évaluer les résultats, informer mon supérieur, le prestataire, le partenaire).</p>	<p><b>1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients (C5)</b>                      Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je cherche une solution en fonction de mes compétences.</p> <p>Je cite les étapes ultérieures devant être exécutées (évaluer les résultats, informer mon supérieur, le prestataire, le partenaire).</p>

1.1.4 Objectif particulier – **Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques**

L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

Pas d'objectifs évaluateurs pour la branche Agences de voyages

1.1.5 Objectif particulier – **Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel**

L'employé de commerce perçoit l'importance et l'utilité d'une administration du personnel efficace. Il exécute discrètement et correctement les tâches qui lui sont confiées en suivant des instructions. Ce faisant, il utilise de manière ciblée les documents et les instruments appropriés à cet effet.

Pas d'objectifs évaluateurs pour la branche Agences de voyages

**1.1.6 Objectif particulier – Exécuter des processus financiers**

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

**Compétences méthodologiques**

2.1 Travail efficace et systématique

**Compétences sociales et personnelles**

3.1 Disposition à la performance

3.5 Aptitude à l'apprentissage

**Objectifs évaluateurs partie entreprise**

**Objectifs évaluateurs CI**

**1.1.6.1 Gérer la caisse (C4)**

**Optionnel**

Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Je peux notamment exécuter les tâches ci-après:

- ouvrir la caisse
- gérer la caisse
- contrôler la caisse et connaître la procédure en cas de différences
- fermer la caisse

**1.1.6.2 Traiter des factures (C3)**

**Optionnel**

Je traite les factures de manière autonome, de la réception au bouclage en passant par la comptabilisation:

- citer les positions
- convertir les monnaies étrangères
- expliquer le plan comptable
- gérer les remboursements
- citer les opportunités et les problèmes que posent des achats réalisés en monnaie étrangère

**1.1.6.2. Convertir les monnaies étrangères (C3)**

Je convertis en CHF le prix en monnaie étrangère de certaines prestations à l'aide de la liste officielle de taux de change d'une banque ou en suivant des directives internes.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.6.3 Expliquer les moyens de paiement de l'entreprise formatrice (C2)</b> <b>Optionnel</b> J'explique les avantages et les inconvénients des moyens de paiement ci-après en lien avec les prestataires et/ou les clients et je suis en mesure de les traiter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- espèces</li><li>- carte de crédit et de débit</li><li>- bons</li><li>- REKA Check / REKA Card</li><li>- banque</li><li>- recouvrement direct (LSV)</li></ul>	

### 1.1.7 Objectif particulier – **Exécuter des tâches administratives et organisationnelles**

L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.

<b>Compétences méthodologiques</b>	2.1 Travail efficace et systématique	2.4 Présentation efficace
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	3.1 Disposition à la performance	3.3 Aptitude au travail en équipe
	3.6 Conscience écologique	

<b>Objectifs évaluateurs partie entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs CI</b>
<p><b>1.1.7.1 Effectuer et gérer la correspondance (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant les directives de l'entreprise et les dispositions légales, puis je les fais parvenir aux destinataires prévus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- courriels</li> <li>- lettres</li> <li>- fax</li> <li>- confirmations, etc.</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)<sup>2</sup></b></p>	
<p><b>1.1.7.2 Planifier et organiser le travail (C5)<sup>3</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      J'indique où je dois me procurer des informations et comment je les gère. Je planifie les rendez-vous, j'établis des plannings journaliers et je suis en mesure d'analyser et de décrire des processus de travail.</p>	
<p><b>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3)<sup>4</sup></b></p>	
<p><b>1.1.7.5 Maîtrise d'appareils techniques (C3)<sup>5</sup></b></p>	

<sup>2</sup> Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>3</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>4</sup> Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>5</sup> Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1<sup>er</sup> janvier 2017

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.7.3 Traiter les données clients (C5)<sup>6</sup></b> <b>Obligatoire</b> Je gère les données client de manière claire et transparente. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- saisir, gérer, structurer, classer et mettre à jour les données client</li><li>- traiter les données de manière confidentielle selon les dispositions légales et les directives de l'entreprise</li></ul>	

<sup>6</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

1.1.8 Objectif particulier – **Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise**

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour effectuer de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

<b>Compétences méthodologiques</b>	2.1 Travail efficace et systématique 2.4 Présentation efficace	2.2 Approche et action interdisciplinaires
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	3.2 Capacité à communiquer	3.3 Aptitude au travail en équipe 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services de la branche (C3)<sup>7</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      J'utilise mes connaissances des produits et des services de mes concurrents.</p>	<p><b>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services de la branche (C3)<sup>8</sup></b>                      J'utilise mes connaissances des produits et des services de la branche.</p>
<p><b>1.1.8.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services de l'entreprise formatrice (C3)<sup>9</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      J'utilise mes connaissances des produits et des services de mon entreprise formatrice.</p>	<p><b>1.1.8.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services de l'entreprise formatrice (C3)<sup>10</sup></b>                      Je cite différentes formes de vente et présente leurs avantages et inconvénients.</p>
<p><b>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise formatrice (C2)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J'explique à un profane les principales caractéristiques de mon entreprise formatrice. Mon responsable direct m'indique les caractéristiques de la liste ci-après que je dois utiliser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectifs de l'entreprise</li> <li>- forme juridique / rapports de propriété</li> <li>- position sur le marché</li> <li>- principaux points forts</li> </ul>	

<sup>7</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>8</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>9</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>10</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation (C4)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J'exécute les tâches ci-après dans le domaine de l'aviation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre des réservations, les modifier et les contrôler</li> <li>- utiliser des plans de vol</li> <li>- interpréter des tarifs de vols</li> </ul>	<p><b>1.1.8.4 Utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation (C4)</b>                      J'exécute les tâches ci-après dans le domaine de l'aviation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre des réservations, les modifier et les contrôler</li> <li>- utiliser des plans de vol</li> <li>- interpréter des tarifs de vols</li> </ul>
<p><b>1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes (C3)<sup>11</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      J'indique et j'explique à mes clients des offres concernant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les hôtels et la parahôtellerie</li> <li>- <del>les</del> les voitures de location et les motor-homes</li> </ul>	<p><b>1.1.8.5 Utiliser ses connaissances dans les domaines de l'hôtellerie et de la parahôtellerie, des voitures de location et des motor-homes (C3)<sup>12</sup></b>                      J'utilise mes connaissances sur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les hôtels et la parahôtellerie</li> <li>- les voitures de location et les motor-homes</li> </ul> <p>de manière ciblée lorsque je conseille mes clients.</p>
<p><b>1.1.8.6 Utiliser ses connaissances dans le domaine des voyages en car (C3)<sup>13</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      J'indique et j'explique à mes clients des offres dans le domaine des voyages en car.</p>	<p><b>1.1.8.6 Utiliser ses connaissances dans le domaine des voyages en car (C3)<sup>14</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      J'utilise de manière ciblée mes connaissances sur différents produits dans le domaine des voyages en car lorsque je conseille mes clients.</p>
<p><b>1.1.8.7 Utiliser ses connaissances dans le domaine ferroviaire (C3)<sup>15</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      J'indique et j'explique à mes clients des offres dans le domaine ferroviaire.</p>	<p><b>1.1.8.7 Utiliser ses connaissances dans le domaine ferroviaire (C3)<sup>16</sup></b>                      J'utilise de manière ciblée mes connaissances sur différents produits dans le domaine ferroviaire lorsque je conseille mes clients.</p>

<sup>11</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>12</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>13</sup> Introduit le 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>14</sup> Introduit le 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>15</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>16</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.8 Utiliser ses connaissances dans le domaine des ferries (C3)<sup>17</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      J'indique et j'explique à mes clients des offres dans le domaine des ferries.</p>	
<p><b>1.1.8.9 Utiliser ses connaissances sur les prestataires de croisières et de péniches (C3)<sup>18</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      J'indique et j'explique à mes clients des offres concernant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les croisières et les croisières fluviales</li> <li>- les vacances sur une péniche</li> </ul>	<p><b>1.1.8.9 Utiliser ses connaissances sur les prestataires de croisières et de péniches (C3)<sup>19</sup></b>                      J'utilise mes connaissances sur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les croisières et les croisières fluviales</li> <li>- les vacances sur une péniche</li> </ul> <p>de manière ciblée lorsque je conseille les clients.</p>
<p><b>1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination (C3)<sup>20</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      Je conseille mes clients au niveau mondial de manière globale et compréhensible sur la base de mes connaissances spécifiques à la destination et à l'aide de brochures.</p>	<p><b>1.1.8.10 Utiliser ses connaissances sur la destination (C3)<sup>21</sup></b>                      Je dispose de connaissances au niveau mondial spécifiques à la destination et je les utilise de manière adaptée au client.</p>
<p><b>1.1.8.11 Connaissances générales dans le domaine des voyages (C2)<sup>22</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      J'explique les orientations et champs d'activités ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- revendeur de voyages</li> <li>- tour-opérateur</li> <li>- agence de voyages d'affaires</li> <li>- associations</li> <li>- communauté d'intérêts</li> </ul>	<p><b>1.1.8.11 Connaissances générales dans le domaine des voyages (C2)<sup>23</sup></b>                      J'explique les orientations et champs d'activités ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- revendeur de voyages</li> <li>- tour-opérateur</li> <li>- agence de voyages d'affaires</li> <li>- associations</li> <li>- communauté d'intérêts</li> </ul>

<sup>17</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>18</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>19</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>20</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>21</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>22</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>23</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.12 Calculer le prix d'un voyage (C3)<sup>24</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      Je cite les bases de calcul pour les types de voyages suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- séjour individuel</li> <li>- voyage en groupe</li> <li>- séjour tout compris du point de vue d'un revendeur de voyages</li> <li>- séjour tout compris du point de vue d'un tour-opérateur</li> </ul> <p>et calcule le prix de manière intégrale et correcte.</p>	<p><b>1.1.8.12 Calculer le prix d'un voyage (C3)<sup>25</sup></b>                      Je cite les bases de calcul pour les types de voyages suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- séjour individuel</li> <li>- voyage en groupe</li> <li>- séjour tout compris du point de vue d'un revendeur de voyages</li> <li>- séjour tout compris du point de vue d'un tour-opérateur</li> </ul> <p>et calcule le prix de manière intégrale et correcte.</p>
<p><b>1.1.8.13 Connaissances des activités dans une agence de voyages d'affaires (C2)<sup>26</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Je cite les activités spécifiques à une agence de voyages d'affaires, telles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formes d'organisation</li> <li>- exigences posées à l'entreprise et aux collaborateurs</li> <li>- banque de données et clientèle fidèle</li> <li>- moyens de paiement spéciaux</li> <li>- taxes</li> <li>- taux contractuels généraux</li> </ul>	
<p><b>1.1.8.14 Connaissances des activités et de l'organisation d'un organisateur de voyages (C2)<sup>27</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Je cite les activités spécifiques à un organisateur de voyages, telles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- calcul des prix / détermination des prix auprès du tour-opérateur</li> <li>- collaboration avec les partenaires sur place</li> </ul> <p>J'explique comment un tour-opérateur est organisé.</p>	

<sup>24</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>25</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>26</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>27</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.15 Connaissances des activités d'un revendeur de voyages (C2)<sup>28</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Je cite les activités spécifiques à un revendeur de voyages, telles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- calcul des prix / détermination des prix auprès du revendeur de voyages</li> <li>- micro-tour-operating</li> <li>- collaboration avec les partenaires</li> </ul>	
<p><b>1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages (C3)<sup>29</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      J'utilise mes connaissances sur les thèmes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- loi sur les voyages à forfait</li> <li>- conditions générales et contractuelles de voyage</li> <li>- assurances voyage</li> <li>- fonds de garantie</li> <li>- médiateur</li> <li>- dispositions d'entrée sur le territoire</li> <li>- obligations médicales</li> </ul> <p>et suis en mesure de fournir des informations de manière détaillée et adaptée au client.</p>	<p><b>1.1.8.16 Connaissances sur les obligations légales dans le domaine des voyages (C3)<sup>30</sup></b>                      J'utilise mes connaissances sur les thèmes ci-après:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- loi sur les voyages à forfait</li> <li>- conditions générales et contractuelles de voyage</li> <li>- assurances voyage</li> <li>- fonds de garantie</li> <li>- médiateur</li> <li>- dispositions d'entrée sur le territoire</li> <li>- obligations médicales</li> </ul> <p>et suis en mesure de fournir des informations de manière détaillée et adaptée au client.</p>
<p><b>1.1.8.17 Aspects du tourisme durable (C2)<sup>31</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      Je cite les conséquences possibles du tourisme sur l'économie locale et l'environnement de la destination.</p> <p>Je présente, à l'aide d'exemples, ce que les prestataires (p. ex. hôtels) peuvent faire pour protéger l'environnement.</p>	<p><b>1.1.8.17 Aspects du tourisme durable (C2)<sup>32</sup></b>                      Je cite les conséquences possibles du tourisme sur l'économie locale et l'environnement de la destination.</p> <p>Je présente, à l'aide d'exemples, ce que les prestataires (p. ex. hôtels) peuvent faire pour protéger l'environnement.</p>

<sup>28</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>29</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>30</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>31</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

<sup>32</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

**Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Reisebüro* tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.**

---

Bern, 23.09.2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz  
Präsidentin

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 26.09.2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)  
Die Direktorin

Prof. Dr. Ursula Renold

Modification du catalogue des objectifs évaluateurs

**Modification du 12 décembre 2016**

---

Pages 1 à 15

- Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise:
  - 19 objectifs évaluateurs obligatoires qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation.
  - 12 objectifs évaluateurs optionnels de la partie entreprise, dont 7 doivent être traités et atteints.
- L'objectif évaluateur suivant a été ajouté: 1.1.8.6
- Les objectifs évaluateurs suivants ont été supprimés: 1.1.7.2, 1.1.7.4, 1.1.7.5
- Les objectifs évaluateurs suivants ont été adaptés: 1.1.7.2, 1.1.7.3, 1.1.8.1, 1.1.8.2, 1.1.8.5, 1.1.8.7, 1.1.8.8, 1.1.8.9, 1.1.8.10, 1.1.8.11, 1.1.8.12, 1.1.8.13, 1.1.8.14, 1.1.8.15, 1.1.8.16, 1.1.8.17

**Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *agence de voyages* entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.**

---

Berne, le 12 décembre 2016

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Matthias Wirth  
Président

Roland Hohl  
Secrétaire exécutif

La modification du catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 14 décembre 2016

SECRETARIAT D'ETAT A LA FORMATION, A LA RECHERCHE ET A L'INNOVATION SEFRI

Jean-Pascal Lüthi  
Responsable département Formation professionnelle initiale et maturités