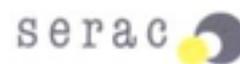


## CONSEILLER(ERE) EN SEJOURS ET VOYAGES

*en partenariat avec le CETO et le SERAC*



Formation en alternance destinée à un public sourd et malentendant, en partenariat avec le SERAC (Sourds, Entendants, Recherche, Action, Communication) et le CETO (Cercle d'Etudes des Tours Opérateurs).

Formation financée par l'OPCA et l'AGEFIPH.

Passionné(e) par les voyages, vous pouvez travailler chez un tour-opérateur : l'entreprise qui crée les voyages.

Cette formation en alternance « Conseiller(ère) en séjours et voyages » vous permet, dans un premier temps, d'accéder aux postes suivants :

- Carnettiste : chez un tour opérateur, le carnettiste assure la conception des carnets de voyages, rédige ou vérifie les itinéraires, les titres de transport, les réservations d'hôtels, de voitures... Il effectue le dernier contrôle des documents de voyage avant que le client ne les reçoit.
- Conseiller Vendeur par internet : il peut conseiller et vendre des produits touristiques ou réaliser des offres sur mesure. Il maîtrise également le système de réservations et d'émission de billets d'avion.

### **LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION : une solution emploi-formation.**

Le contrat de professionnalisation est un contrat de travail, de type particulier, qui associe formation et travail, selon le principe de l'alternance.

Ce dispositif, ouvert aux jeunes, est une formule intéressante à plusieurs titres :

- une formation gratuite pour l'employé(e) et financée par les organismes professionnels (OPCA)
- un emploi rémunéré
- une qualification professionnelle assurée.

### **OBJECTIFS**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

- d'élaborer un produit touristique sur mesure en assemblant les différents produits des prestataires aérien et terrestre,
- de maîtriser les destinations touristiques court, moyen ou long courrier,
- de réaliser l'offre commerciale,
- de maîtriser toutes les phases de réservation auprès des fournisseurs et des clients,
- d'effectuer toutes les opérations manuelles et informatiques liées à la recherche de renseignements et à la réservation d'un billet aérien ou ferroviaire,
- de réaliser les documents de voyage.

### **PROGRAMME**

La formation à l'INFA représente un total de 5 mois dans les domaines suivants :

- Environnement professionnel (*connaissance des différentes structures du Tourisme*).
- Vente sur brochures (*analyse des techniques de vente par simulation de situations*).
- Elaboration de produits (*conception de voyages, articulation, devis, itinéraire*).
- Connaissance des produits (*étude des destinations touristiques*).
- GDS (*maîtrise du logiciel pour la recherche et la vente de prestations*).
- Anglais (*communication avec les clients et les prestataires*).
- Communication écrite (*rédaction des écrits professionnels*).
- Bureautique (*maîtrise des outils Word, Excel et Powerpoint*).
- Techniques de communication (*gestion des situations vécues en entreprise*).

Les stagiaires bénéficieront d'un suivi personnalisé pendant la formation et d'un encadrement spécifique (tuteurs) en entreprise.

## **DEMARCHE PEDAGOGIQUE**

Les différents modules seront animés par l'équipe pédagogique de l'INFA et/ou des formateurs de l'association SERAC ; certains seront co-animés par un interprète de la Langue des Signes.

Le dispositif de la formation repose sur l'alternance de séquences de formation à l'INFA et de séquences en entreprise. Cette alternance entre apport de contenus et mise en application favorise l'acquisition des capacités professionnelles et permet aux stagiaires de devenir rapidement opérationnels.

## **CONDITIONS D'ACCES A LA FORMATION**

Le recrutement des stagiaires sourds et malentendants s'effectue selon les critères suivants : pratique de la Langue des Signes, de niveau Bac, ayant une bonne culture générale, une base d'anglais, le sens de la rigueur et de l'organisation.

## **MODALITES DE SELECTION ET D'INSCRIPTION**

Les candidats doivent déposer un dossier comprenant la fiche de candidature, un curriculum vitae, et une lettre de motivation manuscrite auprès du SERAC.

L'admission est confirmée après examen du dossier, tests d'aptitude et de culture générale, d'anglais et entretien individuel (avec un interprète de la Langue des Signes).

## **ORGANISATION GENERALE : DUREE ET DATES**

**Durée : 12 mois** répartis en 5 mois de formation à l'INFA et 7 mois en entreprise.

**Dates : du 26 octobre 2009 au 29 octobre 2010.**

**Responsable de formation :** Carole CASSE

## **COUT ET FINANCEMENT DE LA FORMATION**

La formation est prise en charge par l'organisme professionnel (OPCA). Pendant ce contrat à durée déterminée, le salarié est rémunéré dans le cadre du contrat de professionnalisation.

## **LIEU DE LA FORMATION**

**La formation se déroule à l'INFA Ile-de-France 9 rue Anquetil, à Nogent-sur-Marne (94736) :** 5500 m<sup>2</sup> de locaux modernes au cœur d'un parc boisé, salles équipées du système de réservation AMADEUS, salles informatiques multimédia, centre de ressources avec accès à Internet, amphithéâtre, espaces de détente, self service, bar.

## **VALIDATION**

**Titre Professionnel de « Conseiller(ère) en séjours et voyages »**, de niveau IV, homologué par le Ministère chargé de l'Emploi.

*Cycle réalisé sous **ASSURANCE QUALITE** dans le cadre de la **CERTIFICATION ISO 9001 Version 2000 de l'INFA.***

## **Renseignements et inscription :**

**SERAC**  
26-28 avenue de la République  
93170 BAGNOLET  
Tél. : 01.48.97.85.10  
Fax : 01.48.97.42.83  
serac.asso@free.fr