

Brevet fédéral Conseiller en tourisme

« Le monde est un livre et ceux qui ne voyagent pas n'ont lu qu'une page » - St Augustin



Sion : 027 346 59 79
St-Maurice : 024 471 63 22
info@cvpc.ch – www.cvpc.ch

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

EDU QUA

Le Centre Valaisan de Perfectionnement Continu (CVPC), en collaboration avec la Fédération Suisse du Tourisme (FST) et en partenariat avec les membres de l'association REFORM, organise les cours de préparation à l'examen du Brevet fédéral de « Conseiller en tourisme ».

Sommaire

Objectif de la formation	3
Contenu du Brevet	4
Axé pratique	4
Titre obtenu.....	4
Formation Modulaire	5
Déroulement de la formation.....	7
Coûts.....	8
Financement de la formation	8
Structure générale.....	9
Examen final	10
Prérequis pour se présenter à l'examen final	10
Conditions générales	11

Objectif de la formation

Cette formation axée pratique dispense les bases du tourisme en mettant l'accent sur le développement des compétences au service de la clientèle. De nature accueillante et affable, les conseillers en tourisme* travaillent dans le secteur du tourisme ou des loisirs et voyage où ils conseillent les hôtes et vendent des services touristiques. De plus, ils assument la responsabilité de la planification et de l'organisation des offres et des services qu'ils proposent. Ils en assurent le bon déroulement de façon autonome et participent à l'assurance qualité en appliquant des processus d'autoévaluation et de développement personnel.

Grâce à leur esprit d'analyse et d'initiative, ils sont également capables de développer les produits et activités afin d'augmenter l'attractivité de leur entreprise et/ou région.

Les personnes titulaires du brevet travaillent généralement à l'accueil des offices du tourisme, des remontées mécaniques, des hôtels, des bureaux de location, des tour-opérateurs ou d'autres entreprises touristiques.

Objectif du titre fédéral

Les personnes titulaires du brevet disposent des facultés cognitives, aptitudes, savoir-faire, conceptions, attitudes et valeurs nécessaires pour fournir un service de haute qualité et assumer dans leur profession des tâches et des fonctions impliquant des responsabilités ou pour diriger une entreprise de manière autonome.

**Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.*

Contenu du Brevet

Le Brevet fédéral est destiné à toute personne motivée, aimant la communication, ouverte (active ou débutante dans le tourisme) et qui souhaite se perfectionner dans le domaine du tourisme et des loisirs.

Le conseiller en tourisme travaille dans le secteur du tourisme ou des loisirs et du voyage. Il accueille, écoute, conseille et vend des produits touristiques qui répondent aux besoins de la clientèle. Il assume la responsabilité de la planification et de l'organisation des offres et des services. Autonome et créatif, il participe à l'assurance qualité et contribue ainsi à l'amélioration des processus de qualité, d'innovation et de renouvellement de l'entreprise.

Le conseiller en tourisme est un professionnel de la prise en charge de la clientèle. Grâce à sa formation solide et généraliste, il peut intervenir de façon flexible en fonction de l'offre régionale et des besoins de l'entreprise.

Axé pratique

Tout au long de la formation, les candidats seront amenés à gérer un projet de manière concrète qui leur permettra d'appliquer leurs connaissances directement à la pratique. Ce projet leur donnera également l'opportunité de collaborer directement avec divers acteurs du tourisme.

Titre obtenu

Les titulaires du Brevet fédéral sont autorisés à porter le **titre protégé** de « Conseiller(ère) en tourisme avec brevet fédéral »

Formation Modulaire

La formation que propose le CVPC est **modulaire**. Cela signifie que le candidat a la possibilité de suivre un seul ou plusieurs modules du Brevet fédéral et de le faire valider par un certificat de module. Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre un des modules.

Le candidat qui souhaite accéder au brevet fédéral doit réussir l'ensemble des modules.

1. Module 1 : Suivi de la clientèle

Le conseiller en tourisme est avant tout une personne accueillante et ayant le sens du contact. Proche de la clientèle, il dispose d'une grande capacité d'écoute qui lui permet de percevoir les souhaits/besoins de ses clients, de les anticiper et de les concrétiser au travers d'offres attrayantes. Doté de compétences en gestion de projet, il assure la planification, l'organisation et le suivi des offres afin de faire vivre à ses clients une expérience unique.

À la fin du module 1, le conseiller en tourisme est capable de :

- ✓ Prendre en compte les besoins des clients
- ✓ Traiter les demandes des clients
- ✓ Vendre une offre
- ✓ Planifier et organiser une offre ou un service
- ✓ Réaliser une offre ou un service et assister et guider la clientèle
- ✓ Assurer le suivi d'une offre ou d'un service
- ✓ Gérer les données de la clientèle

2. Module 2 : Conception d'offres

Les compétences en marketing développées dans ce module permettent au conseiller en tourisme de proposer le bon produit, au bon moment, au bon endroit, au bon public cible. Grâce à sa vision globale et son esprit d'analyse, il est capable de développer et mettre en place l'offre d'activités touristiques en fonction des besoins et tendances du marché afin d'augmenter l'attractivité de sa région ou de son entreprise.

À la fin du module 2, le conseiller en tourisme est capable de :

- ✓ Gestion des produits
- ✓ Gestion événementielle
- ✓ Gestion de la qualité et des projets

3. Module 3 : Communication et distribution

Le conseiller en tourisme est apte à identifier les différents moyens de communication qu'il a à disposition pour entrer en contact avec le public cible. Grâce à son esprit analytique, il identifie les canaux de distribution ayant le meilleur impact et assure leurs mises en œuvre en temps utile et de manière prévoyante.

À la fin du module 3, le conseiller en tourisme est capable de :

- ✓ Développer des moyens de communication et les mettre à jour
- ✓ Assurer la distribution

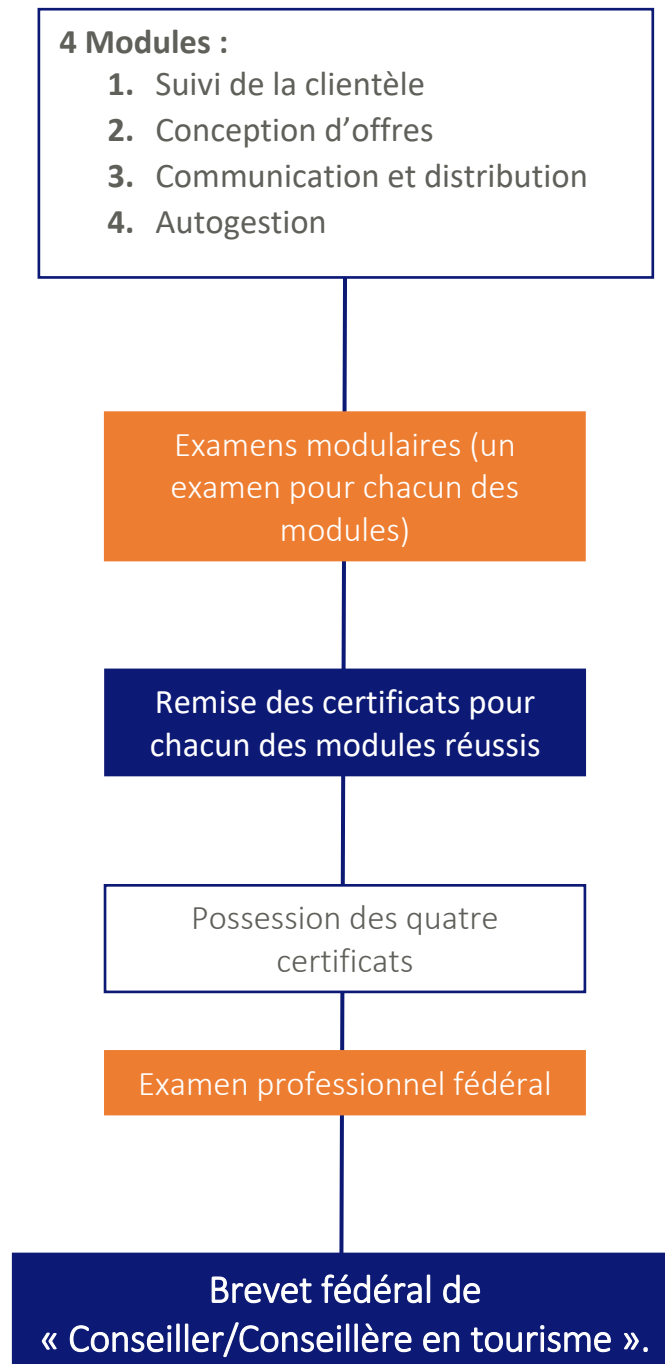
4. Module 4 : Autogestion

Etant donné les changements de situation rapides qui peuvent survenir, le conseiller en tourisme doit être soigneux et organisé afin de garder la forme et la maîtrise ses tâches. Il s'intègre dans un groupe de travail interdisciplinaire composé de partenaires internes et/ou externes et parvient à les faire collaborer dans un projet global en identifiant les rôles, les responsabilités, les besoins et les contributions de chacun. Grâce à ses compétences de présentation, il communique à l'interne et à l'externe les produits et services touristiques élaborés de manière convaincante et intéressante.

À la fin du module 4, le conseiller en tourisme est capable de :

- ✓ Travailler en réseau
- ✓ Communiquer avec professionnalisme et en fonction de la situation
- ✓ Gérer des situations en évolution rapide et des exigences diverses
- ✓ Structurer les tâches en constante évolution
- ✓ Apprentissage tout au long de la vie

Déroulement de la formation



Coûts

N° du module	Nom du module	Nombres de périodes	Prix
1	Suivi de la clientèle	104*	CHF 2500.-*
2	Conception d'offres	120*	CHF 2700.-*
3	Communication et distribution	80*	CHF 1800.-*
4	Autogestion	72*	CHF 1700.-*
Coût de la formation	L'ensemble des quatre modules	376*	CHF 8700.-*

*sous réserve de modifications

Le coût total de la formation affiché ci-dessus ne comporte pas les frais d'examen liés au brevet fédéral. Ceux-ci sont déterminés par la Fédération Suisse du Tourisme (FST) et se situent entre CHF 900.- et CHF 1'300.-.

Les possibilités de paiement de la formation sont multiples. Si le candidat(e) le souhaite, il peut contacter la direction du CVPC pour discuter des diverses possibilités de paiement et trouver un arrangement.

Financement de la formation

Dès 2018, la confédération accordera un subventionnement direct de la formation professionnelle supérieure (brevet ou diplôme fédéral) aux candidats ayant suivi des cours préparatoires. Une fois inscrits à l'examen du brevet, ils pourront récupérer **50% du montant investi** dans les frais de formation. Pour plus d'information, merci de consulter notre site internet : www.cvpc.ch/subvention



Structure générale

- Fréquence :** Les cours ont lieu les lundis et quelques mardis toute la journée, répartis sur 4 semestres (dates disponibles depuis le site internet du CVPC). Les cours n'ont en principe pas lieu durant les vacances scolaires.
- Horaires :** Les cours se déroulent de :
✓ 8h30 à 11h45*
✓ 13h15 à 16h30*
- Formateurs :** Les cours sont animés par des praticiens expérimentés, spécialistes des domaines étudiés. Les formateurs sont issus directement de la pratique et sont au bénéfice d'une large expérience dans le domaine enseigné.
- Lieux :** Les cours sont organisés à Sion et St-Maurice en fonction de la provenance des candidats.
- Gestion de projet :** Les candidats seront amenés à gérer et mettre en place un projet réel qui leur permettra d'appliquer directement leurs connaissances à la pratique (mise en place d'une manifestation, sponsoring, etc.)

*sous réserve de modifications

Examen final

Les candidats au Brevet fédéral de Conseiller/Conseillère en tourisme sont informés 6 mois à l'avance des dates des épreuves, de la taxe d'examen, du délai et de l'adresse d'inscription.

L'examen final comprend deux épreuves qui englobent les concepts étudiés au cours des 4 modules de formation :

- ✓ Une étude de cas
- ✓ Jeux de rôles et entretien professionnel

La note de l'examen se calcule comme suit :

$$\frac{(\text{Points étude de cas} * 2) + (\text{Points jeux de rôles et entretien professionnel} * 1)}{3}$$

Prérequis pour se présenter à l'examen final

Le candidat qui souhaite se présenter à l'examen final afin d'obtenir le titre de conseiller en tourisme doit remplir les 4 conditions suivantes :

- a) Être titulaire d'un diplôme fédéral du degré secondaire II (CFC, maturité, diplôme d'une école de commerce ou de culture générale) ou d'un diplôme au moins équivalent ;
- b) Pouvoir justifier d'une expérience professionnelle de deux ans, dont au moins un an dans un des domaines suivants : accueil / réception / service clientèle, utilisation d'un système de réservation, accompagnement touristique et organisation d'événements ;
- c) Justifier de connaissances dans au moins une langue étrangère grâce à un diplôme de langue niveau B1 ou justifie d'une expérience professionnelle dans la langue étrangère en question ;
- d) Avoir acquis les quatre certificats de modules requis ou dispose des attestations d'équivalence nécessaires.

Conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du CVPC.

Paiement de l'écologie

A l'issue de votre inscription au cours, nous vous fournissons une confirmation de participation suivie d'une invitation au cours et d'un bulletin de versement. Votre inscription vous oblige à payer l'écologie. Le non-paiement de l'écologie ne sera pas considéré comme une annulation de votre inscription, il en va de même en cas de non-participation.

- ✓ **Pour les séminaires dont le coût est inférieur à CHF 1'000 :**
Le montant total de la formation vous est facturé avant le début du cours.
- ✓ **Pour les formations dont le coût est égal ou supérieur à CHF 1'000 :**
Une finance d'inscription vous est facturée avant le début du cours et le solde durant la formation. Il est possible d'échelonner le paiement de votre écologie par tranches moyennant un arrangement préalable avec la direction.

Annulation d'inscription

Toute annulation d'inscription entraîne des formalités administratives. En cas de retrait jusqu'à 10 jours ouvrables avant le début du cours, la finance d'inscription vous sera remboursée, sous déduction de CHF 250.- de frais administratifs. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué et le paiement intégral sera requis.

Organisation des cours

Le CVPC se réserve le droit d'ajourner des cours ou de les annuler moyennant un remboursement de vos frais d'écologie. Nous nous réservons également le droit de procéder à des modifications des programmes et des prix.

Nombre de participants et déroulement du cours

Pour des raisons d'organisation, nous fixons un nombre minimal et un nombre maximal de participants. Les places seront attribuées selon l'ordre d'arrivée des inscriptions (sous réserve du paiement de l'écologie effectué). Si le nombre de participants est insuffisant, le cours sera soit ajourné, soit annulé. Les participants inscrits seront dispensés du paiement ou remboursés.

Absences

Les absences ne peuvent pas être récupérées. En principe, aucun remboursement en raison de cours manqués n'est possible.

Attestation de cours

Une attestation de cours vous sera délivrée à condition que vous ayez suivi un minimum de 80% de la formation.

Cas particuliers

La direction se réserve le droit de traiter les situations particulières au cas par cas. Pour toute question, veuillez-vous adresser au CVPC.

For juridique

Toutes les relations juridiques avec le CVPC sont soumises au droit suisse. Le for juridique est à Sion.

Sion, août 2015



!fage



Centre Valaisan de Perfectionnement Continu
Reconnu par l'Etat du Valais et les associations professionnelles