





## PROCÉDURE DE QUALIFICATION (PQ)

### Dispositions générales

La procédure de qualification (PQ) se compose d'une partie scolaire et d'une partie entreprise. Elle est considérée comme réussie lorsque les conditions de réussite sont remplies tant au niveau de la partie entreprise que de la partie scolaire.

- a) **L'examen en entreprise** est considéré comme réussi lorsque la note générale se lève au moins à 4.0 et qu'une note de branche au maximum est insuffisante, tout en n'étant cependant pas inférieure à 3.0.
- b) **L'examen scolaire** est considéré comme réussi lorsque la note générale se lève au moins à 4.0, que le nombre de notes de branche insuffisantes n'est pas supérieur à deux et que la somme des écarts négatifs des notes par rapport à 4.0 ne dépasse pas 2.0 points.

### Partie entreprise de la PQ

La partie entreprise de la PQ se compose des notes suivantes:

- Situations de travail et d'apprentissage (STA) .....moyenne des 6 STA correspond à ..... ¼ de la note générale
- Unités de formation (UF) .....moyenne des 3 UF correspond à ..... ¼ de la note générale
- Examen écrit** .....120 minutes, correspond à ..... ¼ de la note générale
- Entretien de vente** .....30 minutes, correspond à ..... ¼ de la note générale

### Informations sur l'examen écrit

- L'examen de branche écrit a lieu le même jour pour tous les apprentis dans différents lieux d'examen régionaux.
- La personne chargée de la surveillance contrôle l'identité des participants à l'examen. Il est par conséquent impératif que vous vous munissiez d'un **document d'identité avec photo** (passeport, carte d'identité, permis de conduire).
- Une simple **calculatrice de poche** est autorisée comme outil de travail pour l'examen écrit. Les téléphones mobiles ou les machines à calculer programmables sont interdits.
- Apportez également votre **matériel personnel pour écrire** ainsi que du papier vierge pour prendre des notes.
- L'examen dure 120 minutes.
- L'examen est divisé en deux parties:
  - 60 % de questions et tâches en relation avec la connaissance de la branche agence de voyages.
  - 40 % de questions et tâches issues du tronc commun pour toutes les branches commerciales.

Vous recevrez les deux parties en même temps au début de l'examen et pourrez ainsi organiser votre temps comme bon vous semble.

**Commercial  
Voyages d'affaires****Informations sur l'examen oral l'entretien de vente voyages d'affaires**

Le client peut compter sur les compétences professionnelles de votre agence spécialisée dans les voyages d'affaires ainsi que sur vos connaissances en votre qualité de conseiller/ère en la matière, et ce pour les déplacements en tout genre. Le conseil, qui va inciter le client à procéder à une réservation définitive, constitue une partie essentielle de l'entretien de vente.

L'entretien de vente a lieu entre vous-même (dans le rôle du/de la conseiller/ère en voyages) et un client intéressé (joué par l'expert/e).

**Situation**

Votre client est un **client commercial** qui réserve personnellement son prochain voyage d'affaires avec vols/hôtels/voiture de location chez vous. La société dont il fait partie réserve pour la première fois ses déplacements professionnels dans votre agence de voyages.

Vous proposez à ce client des offres concrètes avec toutes les dates et tous les tarifs de vols et vous réservez les segments correspondants. Vous êtes bien renseigné/e sur les tarifs spéciaux, les classes de réservation, les repas, les sièges, les programmes de fidélisation proposés par les compagnies aériennes, etc., et vous informez le client sur des prestations complémentaires telles que les hôtels et les voitures de location.

Le client décide de procéder à une réservation définitive!

**Menez l'entretien de vente en tenant compte des points suivants:**

- Objectif: en vous basant sur un conseil de bonne qualité, proposez au client et réservez pour lui la meilleure variante de vol accompagnée de prestations complémentaires répondant à ses besoins et à ses souhaits.
- Soyez à l'écoute des vœux du client et concluez l'entretien de vente par une réservation.
- Ne perdez pas de vue que la société réserve pour la première fois dans votre agence de voyages.

**Evaluation**

Cet entretien de vente permet d'obtenir **100 points** au total:

**Compétences professionnelles** ..... **54 points**

Branche agence de voyages

**Compétences sociales** ..... **21 points**

Civilité, présentation adaptée à la situation, aptitude aux négociations, souplesse, assurance, capacité à communiquer

**Compétences méthodologiques** ..... **21 points**

Technique de vente, approche planifiée, sources d'information, technique de travail

**Impression générale** ..... **4 points**

**Echelle d'évaluation**

bien atteint	3 points
atteint	2 points
partiellement atteint	1 point
non atteint	0 point