ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

COMMERCIALISATION DES VOYAGES

GUIDE PÉDAGOGIQUE

CZU-008
1487

ÉDITION PROVISOIRE

La FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

COMMERCIALISATION DES VOYAGES

GUIDE PÉDAGOGIQUE

CZU-008
1487

ÉDITION PROVISOIRE
Mars 1992

Équipe de réalisation

Conception et rédaction	Anna Di Turi Agente de développement pédagogique
Collaboration spéciale	Brenda Marsan Lita St-Laurent Commission scolaire Sainte-Croix
	Mona Friolet Commission scolaire Chomedey de Laval
	Paul-Éric Pelletier Commission scolaire Chomedey de Laval
	Dominique Thibault
Éditique	Nathalie Vendette Agente de secrétariat
Coordination	Jean Raphaël Responsable du secteur Administration, commerce et secrétariat
Révision linguistique	Sous la responsabilité des Services linguistiques du Ministère

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU GUIDE PÉDAGOGIQUE

Dans le contexte d'approche globale ou «curriculaire» retenue pour la formation professionnelle, le présent **Guide pédagogique** constitue l'un des trois documents d'accompagnement du programme d'études. Il est considéré comme le support privilégié dans la mise en application de ce même programme puisqu'il présente des façons d'aborder les objectifs et de développer un enseignement à la fois pertinent aux cibles visées et adapté aux élèves concernés. Ne devant en aucune façon remplacer le programme et n'ayant pas, non plus, la prétention de pouvoir se substituer à l'expertise pédagogique du personnel enseignant, son contenu est livré à titre indicatif.

Le Guide pédagogique se divise en sept parties. Les quatre premières concernent le projet de formation dans son ensemble. Elles informent, successivement, sur les principes et les intentions pédagogiques retenus, sur l'approche pédagogique générale déterminée, sur la stratégie proposée pour l'apprentissage ainsi que sur le rôle et les fonctions des formatrices et des formateurs. La cinquième partie, plus flexible, renferme des suggestions pédagogiques pour chacun des modules du programme. Pour ce faire, elle propose une introduction au module et, sous forme de tableaux, une organisation structurée des objectifs ainsi que des éléments de contenu. De plus, sous des formes variées, elle suggère des éléments de stratégies et des moyens d'apprentissage et d'enseignement. Finalement les enseignantes et les enseignants peuvent consulter, dans les deux dernières parties, une bibliographie générale et un court lexique.

Le Guide pédagogique ayant été élaboré avec la préoccupation constante de répondre aux attentes des personnes intervenant tant auprès des clientèles jeunes qu'adultes, les termes formatrices et formateurs de même qu'enseignantes et enseignants sont utilisés indifféremment.

1. PRINCIPES ET INTENTIONS PÉDAGOGIQUES

1.1 Principes pédagogiques

- Faire participer activement les élèves et les rendre responsables de leurs apprentissages.
- Tenir compte du rythme et de la façon d'apprendre de chacun des élèves.
- Prendre en compte et réinvestir les acquis scolaires ou l'expérience de l'élève.
- Considérer que la possibilité d'apprendre pour les élèves est fortement liée aux stratégies et aux moyens utilisés pour atteindre les objectifs.
- Favoriser le renforcement et l'intégration des apprentissages.
- Privilégier des activités pratiques d'apprentissages et des projets adaptés à la réalité du marché du travail.
- Communiquer avec les élèves dans un français correct et en utilisant la terminologie technique appropriée.
- Rechercher le plus possible la collaboration du milieu de travail.
- Faire découvrir aux élèves que l'enseignement professionnel constitue aussi une voie importante d'intégration sociale et de développement personnel.

Les principes pédagogiques constituent des lignes directrices à observer dans le choix des stratégies et des moyens pour atteindre les buts et objectifs du programme.

1.2 Intentions pédagogiques

- Développer l'éthique professionnelle et le respect de la personne.
- Développer l'autonomie, l'initiative, le sens des responsabilités et l'esprit d'entreprise.
- Développer une discipline personnelle et une méthode de travail.
- Développer le souci de protéger l'environnement.
- Développer la préoccupation du travail bien fait.
- Développer le sens de l'économie, de l'énergie et du matériel.

- Développer la préoccupation d'utiliser avec soin les différentes machines et appareils de bureau.

Les intentions pédagogiques incitent les formatrices et les formateurs à intervenir dans une direction donnée chaque fois qu'une situation s'y prête. Pour des raisons d'ordre pratique, il est recommandé de procéder par alternance. Pour ce faire, chacune des intentions pourrait être mise en évidence sur une base hebdomadaire ou dans le cadre d'un cours où elle est particulièrement appropriée.

2. APPROCHE PÉDAGOGIQUE GÉNÉRALE

Le programme est défini par compétences. Celles-ci ont été déterminées, en particulier, à partir d'une analyse de situation de travail et en tenant compte des buts de la formation. Un objectif opérationnel de premier niveau est formulé pour chacune des compétences à développer. Ces dernières sont structurées et articulées en un projet intégré de formation visant à préparer l'élève à la pratique d'une profession. Cette organisation systématique des compétences permet d'obtenir un résultat global qui va au-delà d'une formation par objectifs isolés. Elle permet en particulier une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre, une économie dans les apprentissages en évitant les répétitions inutiles, un renforcement et une intégration des apprentissages, etc.

L'organisation des compétences à développer est présentée dans la matrice des objets de formation qui suit. Celle-ci met en évidence les compétences spécifiques au métier, les compétences plus générales ainsi que les grandes étapes du processus de travail propres à ce métier. Les compétences spécifiques portent particulièrement sur des tâches et des activités directement utiles à l'exercice d'une profession. Les compétences générales, pour leur part, portent sur des activités plus larges, communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles se réfèrent à des aspects tels la compréhension de principes technologiques ou scientifiques. Finalement, le processus de travail met en évidence les étapes les plus significatives de réalisation des tâches et activités du métier. Les symboles (△, ○) de la matrice montrent les liens fonctionnels qui existent entre ces éléments. De plus, lorsqu'ils sont noircis, ils indiquent que l'on a systématiquement tenu compte de ces liens fonctionnels dans la formulation des objectifs visant le développement des compétences spécifiques au métier.

La logique utilisée au moment de la construction de la matrice des objets de formation a des implications sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on a tenu compte d'une certaine progression en termes de complexité des apprentissages et de développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical de la matrice des objets de formation présente les compétences particulières au métier dans un ordre relativement fixe pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle.

Les modules issus des compétences de l'axe vertical doivent être enseignés le plus possible dans l'ordre présenté dans la matrice des objets de formation. Quant à ceux issus des compétences de l'axe horizontal, ils doivent être placés en fonction des modules de l'axe vertical, de manière à tenir compte des apprentissages préalables à ces derniers. La composition des sessions de formation respecte cet ordre. De plus, une proposition complète d'une séquence d'enseignement est présentée dans le «Logigramme» aux pages 8 et 9.

Ce «Logigramme» présente une proposition d'agencement des modules pour chacune des sessions de formation.

En plus de les situer, il suggère une répartition hebdomadaire du temps à allouer pour chacun des modules. Cette répartition devra être adaptée pour tenir compte des situations particulières.

Des modifications peuvent être apportées au logigramme. Il faudra, cependant, ne pas changer les modules de sessions. Il faudra, également, respecter la logique utilisée au moment de la construction de la matrice des objets de formation, voir à ce sujet la page 7.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN COMMERCIALISATION DES VOYAGES

COMPÉTENCES PARTICULIÈRES (Tâches ou activités dans le cadre du métier et de la vie professionnelle)		OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE	PROCESSUS (grandes étapes)								COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)											TOTAUX	
				Accueillir des clients	Percevoir les besoins du client	Effectuer des recherches	Conseiller les clients	Procéder aux réservations	Finaliser les transactions avec le client	Effectuer les opérations administratives	Assurer un suivi	Présenter des régions géographiques	Appliquer les techniques de vente	Utiliser le téléphone	Appliquer les règlements régissant la vente de voyages	Présenter les grandes attractions touristiques	Utiliser un système de réservation électronique	Préparer le voyage d'un client ou d'une cliente	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	Appliquer les normes de santé et sécurité au travail	Utiliser la terminologie du métier	Utiliser la langue seconde	NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION
NUMÉROS	NUMÉROS											2	3	4	5	6	11	12	15					
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T										C	C	C	C	C	C	C	S	■	■	■	8	
	DURÉE		h									75	60	30	30	45	90	30	30					390
1	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	S	30												○					○	○	○		
7	Vendre les services d'hébergement, de transport terrestre et d'assurance	C	60	△	▲	▲	△	▲	▲	▲	△	○	○	○	○	○	○	○		○	●	●		
8	Vendre des forfaits «soleil»	C	60	△	△	▲	△	△	▲	▲	△	●	●	●	●	○	○	○		○	●	○		
9	Émettre des billets d'avion selon le plan nord-américain	C	60		△	▲		△	△	▲		○	○	○	○	○	○	●		○	●	●		
10	Émettre des billets d'avion selon le plan international	C	75		△	▲		△	△	▲		○	○	○	○	○	●	●		○	●	●		
13	Vendre des forfaits spécialisés	C	60	△	▲	▲	▲	△	▲	△	▲	●	●	○	○	●	○	○		○	●	○		
14	Solliciter une nouvelle clientèle	C	45	△	▲	▲	△		△	▲	▲	○	●	●	●	○	○							
16	S'intégrer au milieu du travail (stage)	S	75	△	△	△	△	△	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
17	Planifier des forfaits sur une base individuelle	C	45		△	▲	▲	▲	▲	▲	△	●	○	○	○	●	○	○		○	●	○		
NOMBRE D'OBJECTIFS		9																					17	
DURÉE DE LA FORMATION			510																					900

TABLEAU II

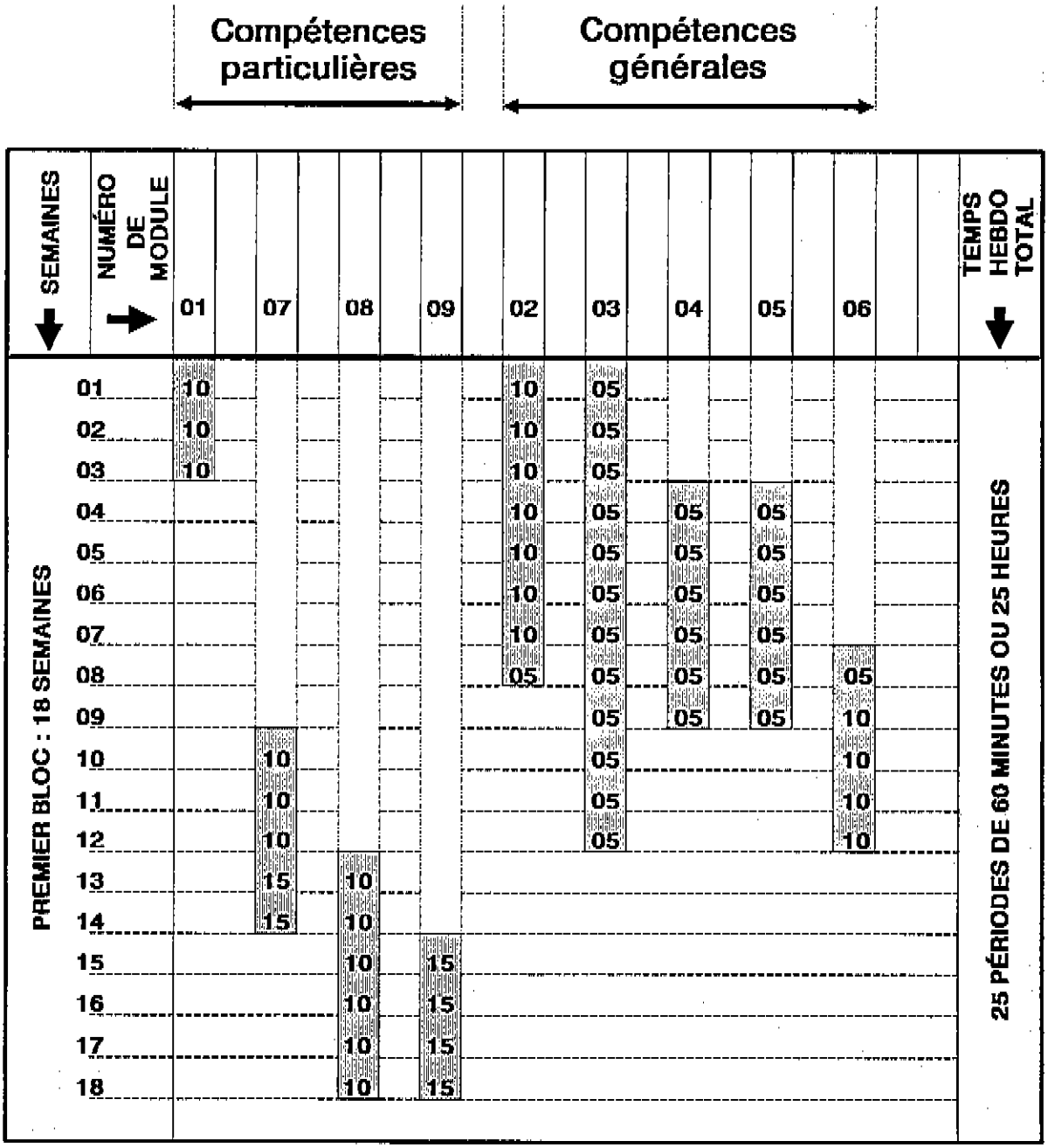
T: Type d'objectif
. Comportement (C)
. Situation (S)
h: Heures
■ : Objet de formation sans objectif particulier

△ Existence d'un lien fonctionnel
▲ Application d'un lien fonctionnel
Entre les compétences particulières et le processus

○ Existence d'un lien fonctionnel
● Application d'un lien fonctionnel
Entre les compétences générales et les compétences particulières

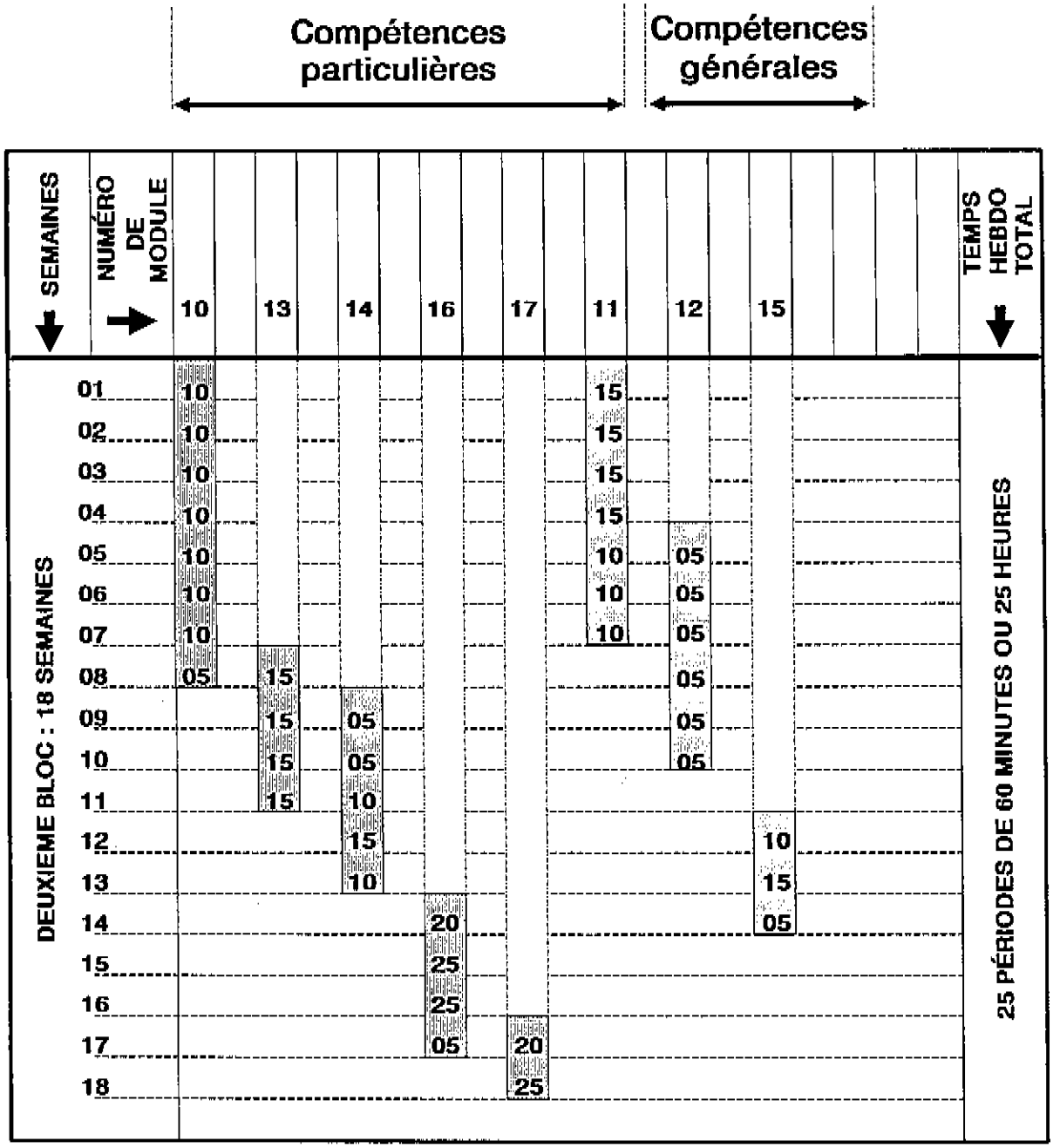
BLOCS
1
2

LOGIGRAMME
DE LA SÉQUENCE D'ENSEIGNEMENT
Bloc : 1



60 heures de stage équivalent à deux semaines de stage sur le marché du travail.

LOGIGRAMME
DE LA SÉQUENCE D'ENSEIGNEMENT
Bloc : 2



60 heures de stage équivalent à deux semaines de stage sur le marché du travail.

3. STRATÉGIE PROPOSÉE POUR L'APPRENTISSAGE

Pour favoriser l'atteinte des objectifs de premier niveau, la stratégie proposée consiste à effectuer les apprentissages d'une façon progressive. On aborde en premier les apprentissages particuliers pour passer ensuite à l'apprentissage de l'ensemble. Chaque fois, on procède à des **activités d'apprentissages, d'évaluation et d'enseignement correctif.**

En premier lieu, des activités spécifiques d'apprentissages portent sur :

- un ou quelques objectifs de second niveau,

ou

- une ou quelques précisions de l'objectif de premier niveau (de comportement),

ou

- une phase de l'objectif de premier niveau (de situation),

ou

- une combinaison de ce qui précède.

Cette façon de faire se continue jusqu'à ce que les objectifs de second niveau et les précisions ou les phases (sauf la dernière) soient entièrement couverts.

Par la suite, des activités-synthèses d'apprentissages portent sur :

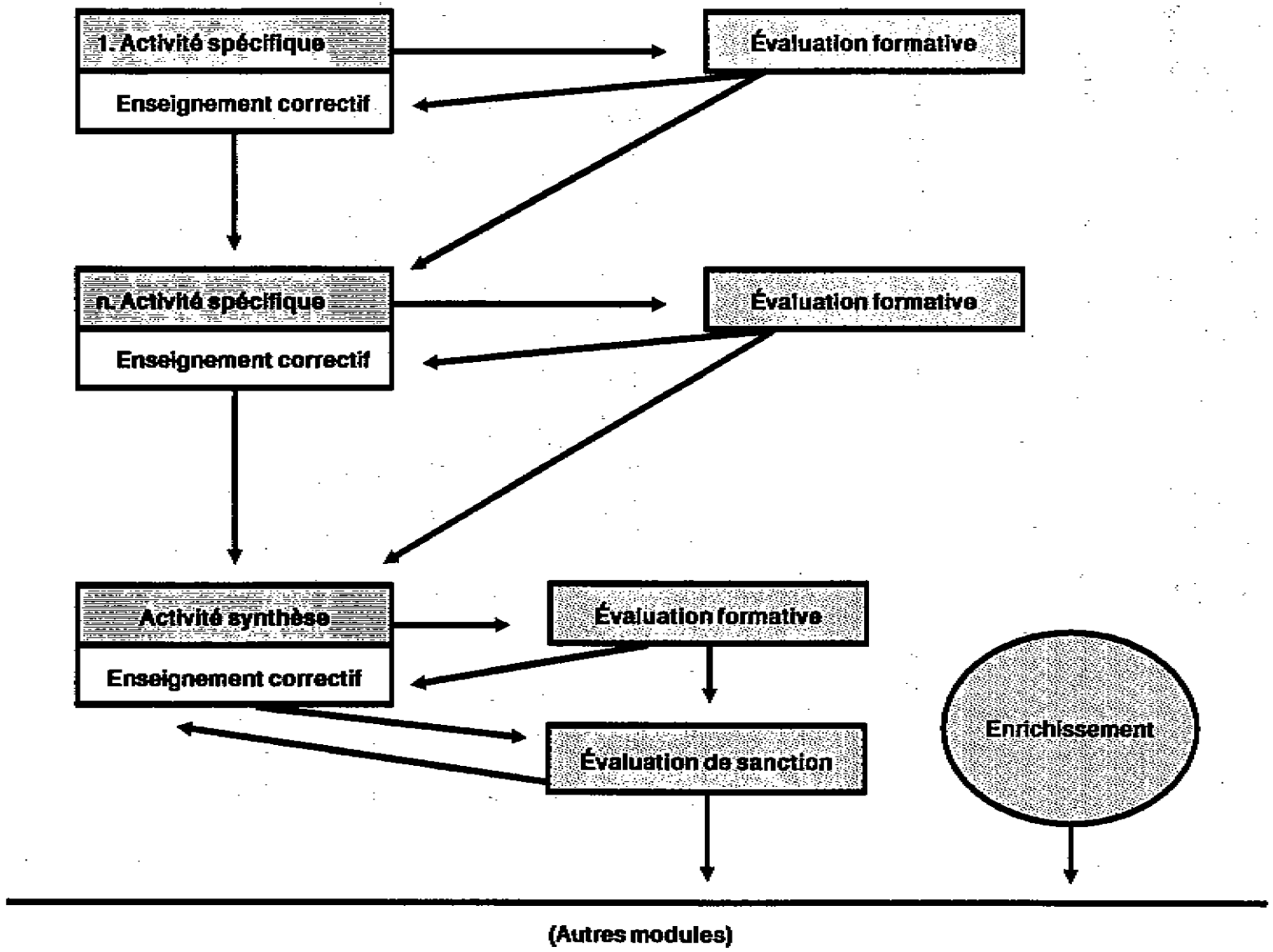
- l'ensemble de l'objectif de premier niveau (de comportement),
- l'objectif de premier niveau de situation et, plus particulièrement, la dernière phase.

Les activités spécifiques initiales permettent de traiter séparément des connaissances, des habiletés, des attitudes et des perceptions afin d'en assurer le développement. De plus, elles permettent aussi des regroupements en vue d'une première intégration.

Les activités-synthèses qui leur succèdent assurent, quant à elles, le parachèvement et l'intégration plus complète des apprentissages.

Le schéma de la page suivante présente l'organisation des activités de cette stratégie.

SCHÉMA DE LA STRATÉGIE D'APPRENTISSAGE



4. RÔLE ET FONCTIONS DES FORMATRICES ET DES FORMATEURS

Le rôle des enseignantes et des enseignants doit s'adapter aux changements apportés en formation professionnelle. Cette adaptation est particulièrement requise pour mieux tenir compte :

- d'un enseignement par objectifs,
- du rythme individuel et de la façon d'apprendre des élèves et,
- d'une responsabilité accrue des élèves en regard de leurs apprentissages.

Dans ce contexte, les formatrices et les formateurs doivent organiser leur enseignement de façon à encadrer des élèves qui peuvent être à des endroits différents dans leur cheminement vers l'atteinte d'objectifs. Ils doivent également tenir compte d'une approche, d'une stratégie et d'un processus d'apprentissage qui requièrent les fonctions suivantes d'enseignement :

- **Planification et préparation** en situant d'abord les cours dont ils ont la responsabilité à l'aide du «logigramme de la séquence d'enseignement». En modifiant ou en complétant, au besoin, en second lieu, les objectifs opérationnels de second niveau. En prévoyant et en produisant, en troisième lieu, les activités propres à ces cours à l'aide des tableaux spécifiques aux modules. En coordonnant, en quatrième lieu, les activités d'apprentissage de chacun des élèves et en répartissant les postes de travail et le matériel nécessaire. En agençant et en élaborant, finalement, des activités d'apprentissage, d'évaluation, d'enseignement correctif et d'enrichissement.

- **Information et motivation** en situant les élèves par rapport à l'ensemble du programme et, aussi, par rapport à des cours. En fournissant les données utiles à une compréhension suffisante des tâches. En faisant ressortir l'importance et la pertinence des apprentissages à réaliser. Le premier module est prévu pour situer les élèves par rapport à l'ensemble de leur formation et pour les stimuler dans leurs apprentissages. Par ailleurs, il revient à chaque enseignante et enseignant de fournir, au début de chaque cours et de chaque activité importante, les données nécessaires à ces fins.

- **Animation, soutien et orientation**, en guidant, premièrement, les apprentissages par un rappel des objectifs, par l'identification des préalables et par la formulation d'indications sur les activités à réaliser. En créant, en second lieu, un climat de confiance reposant sur le respect des personnes et de leur autonomie ainsi que sur la clarification des enjeux réels. En maintenant, en troisième lieu, l'intérêt par une implication fréquente des élèves tout au long de leur cheminement, par des propositions d'activités intéressantes et diversifiées, par un dosage judicieux du niveau de difficulté, par l'utilisation d'approches à caractère pratique, par des encouragements répétés et par une ouverture aux préoccupations personnelles des élèves. En encadrant, en quatrième lieu, les activités d'apprentissage par une implantation d'un système souple et efficace de suivi des élèves qui permet le diagnostic des points forts et des faiblesses, par une assistance particulière aux élèves en difficulté et par une direction adéquate des élèves vers des activités d'apprentissage, d'évaluation, d'enseignement correctif et d'enrichissement. En fournissant, finalement, des explications claires et justes au groupe et aux individus.

- **Évaluation** en assurant le suivi mentionné précédemment. En produisant et en utilisant des instruments d'évaluation formative et de sanction des études. En administrant ces mêmes instruments. En utilisant et en traitant des données pour l'évaluation formative et, en fournissant les données pour la sanction des études.

5. SUGGESTIONS PÉDAGOGIQUES PAR MODULE

5.1 Sommaire

PREMIER BLOC DE FORMATION

DEUXIÈME BLOC DE FORMATION

MODULE 1	LA SITUATION AU REGARD DU MÉTIER ET DE LA DÉMARCHE DE FORMATION	
DURÉE : 30 h		CODES : SIMCA : CCF 184 SESAME : 457012

Introduction au module

L'objectif de ce module est de permettre aux élèves d'acquérir une vision globale et réaliste de l'exercice du métier ainsi que du programme de formation. À la lumière de ces connaissances, les élèves compareront leurs capacités et leurs attentes avec les exigences du métier. Cette analyse permet aux élèves, dès le début du programme, d'évaluer leur choix d'orientation professionnelle. On évite de cette façon bien des déceptions ainsi que des pertes de temps et d'énergie.

Les connaissances acquises permettent également aux élèves d'établir des liens entre l'exercice du métier et les apprentissages prévus dans le programme. Cette approche contribue à maintenir l'intérêt des élèves et favorise une meilleure intégration des apprentissages tout au long de la formation.

Conditions d'apprentissage

Dès les premières rencontres, l'enseignant ou l'enseignante doit insister sur l'importance de ce premier module. À la fin de celui-ci, les élèves auront une idée précise du plan de formation dans lequel ils ou elles s'engagent et du métier qu'ils ou qu'elles exerceront éventuellement.

Afin d'atteindre l'objectif, l'enseignant ou l'enseignante incite les élèves à participer activement aux activités d'apprentissage proposées dans ce module. Une préparation rigoureuse et un suivi attentif de ces activités permettent aux élèves d'en retirer de meilleurs avantages.

L'enseignant ou l'enseignante appuie ses exposés du matériel didactique approprié (feuilles d'acétate, schémas, tableaux, etc.) et encourage la recherche en mettant à la disposition des élèves les documents pertinents (rapports, analyses, programmes, etc.). Il ou elle encadre les discussions et intervient pour clarifier certains sujets. Une visite industrielle et une une rencontre avec les représentants de l'industrie touristique sont des activités souhaitables.

Les interventions du personnel enseignant et des personnes-ressources devront être réalistes et, si possible, appuyées d'exemples ou d'anecdotes pertinentes.

Finalement, l'enseignant ou l'enseignante aidera les élèves à dresser le bilan de leurs analyses et de leurs observations et discutera des fondements de leur orientation scolaire. Les élèves seront guidés vers d'autres personnes-ressources si c'est nécessaire.

On note que la nature de ce module exige une grande disponibilité et une large ouverture d'esprit de la part du personnel enseignant qui devra tenir compte des différences individuelles dans son enseignement. Il est essentiel que l'enseignant ou l'enseignante ait au moins une rencontre individuelle avec chaque élève.

Outre les différents moyens énumérés précédemment pour favoriser la participation, ajoutons la possibilité pour les élèves d'avoir des échanges d'opinions et des conversations informelles entre eux. Cette stratégie permet une évolution rapide de la structure affective du groupe, lequel devient un instrument d'apprentissage intéressant et stimulant.

Évaluation formative

Cette évaluation permet à l'enseignant ou l'enseignante de reconnaître l'élève ou les élèves ayant fait un mauvais choix professionnel. On doit également être attentif aux indices révélant chez l'élève un inconfort vis-à-vis le métier ou le dispositif de formation ou, encore, une incohérence entre les attentes et la réalité du métier. De telles situations doivent être mises à jour et clarifiées le plus tôt possible.

À l'aide d'outils adéquats, tout au long du déroulement du module, l'enseignant ou l'enseignante doit s'assurer que l'élève possède une perception juste et réaliste des points suivants :

- les tâches du métier, les types d'entreprises où il ou elle pourra éventuellement travailler, les perspectives d'embauche, etc.;
- ses goûts, attentes et aptitudes au regard des réalités du métier;
- les compétences visées par le programme de formation.

L'enseignant ou l'enseignante peut également évaluer la qualité de la préparation que fait l'élève des visites, des rencontres et des discussions pour tirer profit de ces activités.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
La réalité du métier	■ Milieux de travail potentiels (type d'entreprises, produits). ■ Perspectives d'emploi. ■ Rémunération. ■ Avancement et mutation. ■ Sélection des candidats et des candidates.	■ Donner de l'information et des explications au sujet de la fonction au travail. ■ Organiser une rencontre avec un ancien élève ou une ancienne élève. ■ Organiser des visites dans deux différentes agences de voyages.	■ S'informer sur les caractéristiques du marché du travail dans les agences de voyages. ■ Prendre note des explications sur la fonction au travail. ■ Préparer une grille de questions à poser au moment des visites ou des rencontres avec des personnes-ressources. ■ Participer à une discussion suite aux observations au moment des visites. ■ Discuter en groupe.	
	■ Types de tâches à exercer. ■ Conditions d'ambiance. ■ Critères d'évaluation de la performance. ■ Droits et responsabilités des travailleurs et des travailleuses.		■ Réunir des données sur la nature et sur les exigences de l'emploi.	
	■ Habiletés : possibilités de reproduire un comportement. ■ Aptitudes : dispositions naturelles. ■ Attitudes : possibilités d'agir positivement ou négativement face aux objets ou aux situations. ■ Connaissances : idée, notion, compréhension.	■ Présenter une définition des termes au tableau. ■ Animer une discussion.	■ Discuter des habiletés, aptitudes, habitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer ce métier. ■ Prendre note et commenter. ■ Participer à une discussion sur les habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires à l'exercice du métier.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
La démarche de formation	▪ Programme d'études. ▪ Démarche pédagogique de formation. ▪ Modes d'évaluation. ▪ Sanction des études.	▪ Distribuer la documentation. ▪ Expliquer la fonction des composantes des objectifs de premier et de second niveau. ▪ S'assurer de la juste perception des compétences visées et des exigences de l'évaluation. ▪ Insister sur le fait que l'élève sera appelé à participer très activement à sa démarche d'apprentissage.	▪ S'informer sur le projet de formation. ▪ Examiner les documents d'études. ▪ Recueillir des informations. ▪ Se familiariser avec les principaux éléments du programme d'études.	
L'engagement au regard du métier et dans la démarche de formation	▪ Résumé des avantages et des inconvénients. ▪ Résumé des goûts, aptitudes et intérêts. ▪ Résumé des exigences pour pratiquer le métier. ▪ Définition et distinction des termes.	▪ Créer un climat détendu favorisant la discussion. ▪ Fournir aux élèves les moyens adéquats pour encourager l'évaluation professionnelle. ▪ Animer une discussion. ▪ Agir à titre de personne-ressource.	▪ Présenter des données rassemblées lors d'une rencontre de groupe et discuter de sa perception du métier. ▪ Participer à une discussion. ▪ Discuter du projet de formation au regard de la situation de travail d'un conseiller ou d'une conseillère en voyages.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
L'évaluation de son orientation professionnelle	■ Précision de ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts pour la profession et la formation. ■ Évaluation du choix de son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier observé avec ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts.	■ Présenter des consignes à respecter dans la rédaction d'un rapport (français, style, propreté, etc.). ■ Préciser les éléments du rapport.	■ Produire un rapport contenant une présentation sommaire de ses goûts, intérêts, aptitudes et des explications sur son choix d'orientation en faisant des liens avec ses goûts, intérêts et aptitudes.	

MODULE 2	LA PRÉSENTATION DE RÉGIONS GÉOGRAPHIQUES	
	CODES :	SIMCA : CCE 185
DURÉE : 75 h		SESAME : 457025

Introduction au module

Ce module doit permettre à l'élève d'acquérir des connaissances générales sur les différentes régions de la planète afin d'ajouter à ses qualités d'agent ou d'agente de voyages.

Il est axé sur l'utilisation pratique des cartes et des sources d'information géographique et complémentaire permettant de reconnaître les caractéristiques géographiques ayant un potentiel touristique.

Dans un premier temps, l'élève est initié à l'utilisation des cartes géographiques. Ensuite, on demandera à celui-ci de se familiariser avec la répartition des grandes caractéristiques mondiales.

De plus, une section du cours sert à démontrer aux élèves la pertinence de mettre à jour ses informations géographiques, ce qui n'est pas toujours possible au moment des voyages.

Enfin, l'élève doit savoir à la fin du cours comment rassembler l'information sur une région touristique.

Conditions d'apprentissage

Afin de rendre le cours très intéressant, il est recommandé d'utiliser fréquemment les méthodes audiovisuelles comme complément aux exposés magistraux.

Il est essentiel de compléter l'acquisition des connaissances par de courts exercices faits en classe ou à la maison.

Il est également recommandé de distribuer au élèves des textes ou des articles sur les sujets abordés en classe.

Évaluation formative

L'évaluation des apprentissages peut se faire avec des exercices portant sur la répartition des caractéristiques régionales, des examens de synthèse, une recherche et une présentation d'une région touristique.

Chaque type d'évaluation doit tenir compte des intérêts premiers et des préoccupations générales des voyageurs et voyageuses.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Interpréter les symboles utilisés.	■ Termes. ■ Légendes. ■ Objectif d'une «bonne légende».	■ Cours magistral. ■ Expliquer les symboles à partir des exemples des légendes.	■ Prendre des notes. ■ Interpréter les symboles sur une carte.	
2. Utiliser différents types de cartes : • géopolitique; • géographique; • routière; • urbaine.	■ Cartes : • géopolitique; • géographique; • routière; • urbaine.	■ Cours magistral. ■ Définir et expliquer les symboles avec des exemples provenant de chacun des types de carte.	■ Prendre des notes.	
3. Repérer les régions sur une mappemonde.	■ Les méridiens et les parallèles. ■ Les coordonnées géographiques.	■ Cours magistral. ■ Utiliser des acétates pour délimiter les régions dans un atlas.	■ Prendre des notes. ■ Reconnaître un pays à partir de coordonnées géographiques. ■ Localiser ou situer un pays sur une carte muette à partir de coordonnées géographiques.	
4. Calculer des distances sur une carte routière.	■ L'échelle numérique. ■ L'échelle graphique. ■ Le triangle des distances (cf. carte routière).	■ Exposé théorique. ■ Calculer des distances au moyen d'une échelle ou avec le triangle des distances dans un atlas routier.	■ Prendre des notes. ■ Calculer la distance entre des endroits sur une carte routière.	
5. Utiliser l'horloge de 24 heures.	■ Les fuseaux horaires. ■ La carte des fuseaux horaires. ■ Le rôle de la ligne de changement de date. ■ L'OAG.	■ Exposé théorique. ■ Expliquer les fuseaux horaires par pays dans le Quid de la dernière édition.	■ Prendre des notes. ■ Reconnaître le décalage horaire et de changement de date d'un endroit à un autre, avec la carte des fuseaux horaires.	
Interpréter des cartes (A) :				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
6. Déterminer les sources d'information disponibles.	■ Les types : • de guides; • d'atlas; • d'encyclopédies; • de monographies d'une région; • d'articles de presse section tourisme.	■ Présenter les différents genres de documents, leurs avantages et leurs désavantages. ■ Présenter ou offrir un étalage des exemplaires des documents utilisés par les agences de voyages ou les voyageurs.	■ Prendre des notes.	
7. Utiliser différents guides et documents de référence.	■ Les guides. ■ Les atlas. ■ Les encyclopédies. ■ Les monographies d'une région. ■ Les articles de presse, section tourisme.	■ Idem objectif no 6. ■ Démontrer les différences entre : • les guides; • les atlas; • les encyclopédies; • les monographies d'une région; • les articles de presse, section tourisme.	■ Prendre des notes. ■ Effectuer des exercices pertinents.	
8. Situer les formations naturelles importantes.	■ Les grandes chaînes de montagnes. ■ Les grandes plaines. ■ Les vallées associées à des grands fleuves. ■ Les déserts. ■ Les régions. ■ Les régions côtières. ■ Les volcans.	■ Expliquer les origines de ces formations. ■ Utiliser des acétates. ■ Compléter en classe avec les élèves une carte muette des principales unités topographiques.	■ Prendre des notes. ■ Effectuer des exercices chronométrés dont le but est de compléter des cartes muettes.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
9. Situer les aires climatiques.	■ Les zones climatiques et leurs caractéristiques météorologiques. ■ Les courants marins chauds et froids. ■ Les vents.	■ Présenter les facteurs géographiques influençant les conditions météorologiques. ■ Utiliser : • des acétates; • un tableau des différents climats dans le monde et leurs caractéristiques météorologiques générales; • une carte des zones climatiques; • une vidéo sur la météorologie ou les climats mondiaux (de la série Omni Science produit par le Groupe Coscient Inc.).	■ Prendre des notes. ■ Associer des régions touristiques à des zones climatiques.	
10. Situer les principaux écosystèmes.	■ Les caractéristiques biogéographiques de chaque zone climatique.	■ Compléter le tableau des zones climatiques, à chacune de celles-ci, ajouter les caractéristiques de la flore et de la faune typiques. ■ Commenter la projection de diapositives.	■ Prendre des notes.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
11. Décrire l'importance relative de groupes de population.	■ La répartition de la population mondiale. ■ La croissance démographique des pays développés et des pays du Tiers-Monde.	■ Expliquer la répartition de la population à partir d'une liste des pays avec leur population respective ou une carte de populations comparées. ■ Présenter une carte des densités de population dans le monde. ■ Expliquer la notion de l'accroissement naturel (taux natalité - taux de mortalité = accroissement naturel). ■ Comparer les taux de natalité et les taux de mortalité des pays du Tiers-Monde et des pays développés. ■ Utiliser des acétates. ■ Présenter une vidéo sur le vieillissement de la population dans les pays occidentaux ou sur le problème de surpopulation dans d'autres pays.	■ Prendre des notes. ■ Résumer un reportage sur la surpopulation ou sur le vieillissement de la population.	
12. Reconnaître les groupes linguistiques et leur aire de distribution.	■ Les principales langues parlées dans le monde. ■ Les principales régions linguistiques.	■ Donner une liste des langues officielles ou courantes des différents pays dans le monde.	■ Reconnaître sur une carte du monde les pays francophones. ■ Compléter en classe, la carte muette des principales langues parlées dans le monde.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
13. Distinguer les groupes culturels et religieux et leur aire de distribution.	■ Les grandes influences culturelles dans l'histoire de l'Homme (ex. les principales migrations). ■ Les principaux groupes religieux par régions continentales.	■ Présenter et commenter les cartes des grands empires de l'Antiquité, des grandes migrations, des vagues de colonisation dans le monde et des états indépendants. ■ Utiliser des acétates. ■ Présenter la carte des grands groupes religieux dans le monde.	■ Prendre des notes.	
14. Distinguer les types de régime politique et leur aire d'influence.	■ Les principales différences philosophiques entre les régimes capitalistes et les régimes communistes. ■ Les régions du monde qui sont associées à chacun de ces régimes politiques.	■ Présenter les principes de base du capitalisme et du communisme. ■ Présenter une carte des pays par blocs politiques (capitalistes, communistes et pays qui se disent non-alignés).	■ Prendre des notes.	
15. Nommer les monnaies importantes et leur zone d'influence.	■ Dollar. ■ Pesos. ■ Livre sterling. ■ Deutschmark. ■ Yen. ■ Franc. ■ Etc.	■ Donner aux élèves une liste des monnaies de pays les plus visités.	■ Calculer les taux de change actuels de certaines monnaies.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
16. Distinguer les types de système économique, leur aire d'influence et les principaux secteurs économiques de nations.	■ Répartition spatiale des niveaux de développement : pays les plus démunis du Tiers-Monde, pays en développement, pays ayant un essor économique récent (ex. : pays de l'OPEP), pays développés moins nantis, pays développés les plus riches.	■ Expliquer les indicateurs de développement : • indicateurs de niveau de vie tels la mortalité infantile, la population par médecin, l'espérance de vie à la naissance, la consommation de calories par jour par habitant, l'alphabétisation (%), la population active agricole (%); • indicateurs économiques tels le PNB par habitant, la consommation d'énergie par habitant, la valeur ajoutée dans le secteur manufacturé ($ par habitant); • régime démographique : taux de natalité, taux de mortalité, accroissement annuel moyen de la population (depuis les dernières années et les prévisions pour les années 2000). ■ Présenter la carte : «Un monde en développement», publication de l'Agence canadienne de développement international.	■ Prendre des notes.	■ Épreuve théorique couvrant les objectifs 10 à 16.
17. Organiser une recherche.	■ Le plan d'une recherche.	■ Offrir un cours magistral sur la composition d'une recherche.	■ Prendre des notes. ■ Présenter une recherche sur une région du monde choisie en collaboration avec l'enseignant ou l'enseignante.	■ Présentation orale ou écrite où on évalue la clarté d'expression, la concision de la pensée et l'effort fait pour intéresser les participants et les participantes.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
18. Décrire les restrictions au voyage.	■ Les restrictions à connaître avant le départ dans le domaine de la santé, des habitudes culturelles et religieuses, de la politique.	■ Consulter des documents sur les risques de contracter des maladies dans les pays tropicaux et les programmes de vaccination obligatoires ou recommandés. ■ Présenter des articles ou des volumes sur l'art de voyager sans ennuis ou sans commettre de maladresses pouvant choquer les populations visitées.	■ Prendre des notes.	
19. Développer un souci de mettre à jour ses connaissances.	■ Les informations (actualités radiodiffusées ou télévisées).	■ Faire référence en classe aux événements d'actualité ayant un très grand impact sur les relations internationales ou correspondant à des cataclysmes naturels.	■ Répondre à des questions sur des changements importants dans le monde.	
Rechercher des renseignements sur une région ou un site particulier (B) :				
20. Choisir l'information à présenter.	■ Les éléments les plus descriptifs d'une région et les plus utiles pour un voyageur ou une voyageuse : relief, climat, culture, monnaie, centres d'intérêts touristiques, centres urbains importants, types de transport les plus efficaces, hébergement, etc.	■ Proposer un guide pour une présentation orale ou écrite.	■ Préparer une présentation orale en respectant les directives de l'enseignant ou l'enseignante.	
Présenter de l'information sur une région (C) :				

MODULE 3 L'APPLICATION DES TECHNIQUES DE VENTE

CODES : SIMCA : CCF 186

DURÉE : 60 h **SESAME : 457034**

Introduction au module

L'apprentissage de ce module permet à l'élève d'acquérir des techniques de communication et de comportement dans des situations de vente de voyages.

Dans un premier temps, l'élève prend conscience de son rôle de vendeur ou de vendeuse et des différents critères de réussite dans ce domaine.

Ensuite, il ou elle améliore sa capacité d'écoute afin d'obtenir les renseignements indispensables au succès d'une vente et apprend à maîtriser les techniques de vente de produits touristiques.

Conditions d'apprentissage

L'élève a à sa disposition la documentation fournie par l'enseignant ou l'enseignante, l'élève doit consulter cette documentation et prendre des notes.

Après le visionnement de publicité et la lecture de textes appropriés, l'élève discute en groupe des différents processus de la vente.

L'enseignant ou l'enseignante guidera les échanges d'opinions afin d'obtenir le résultat voulu et fournira une bibliographie concernant le comportement et la philosophie d'un bon vendeur ou d'une bonne vendeuse.

Pour terminer, l'élève met en pratique les techniques apprises en exécutant des jeux de rôle.

Au moment des jeux de rôle, l'élève sera filmé afin de pouvoir lui-même évaluer ses connaissances et son comportement. L'enseignant ou l'enseignante fournira des scénarios de vente.

Évaluation formative

Ces évaluations doivent mettre l'accent sur :

- les exercices portant sur les processus de la vente;
- les jeux de rôle.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Reconnaître les différents comportements des consommateurs et des consommatrices.	■ Le sceptique, le curieux, le pressé, le sait-tout, le muet, le chercheur d'occasions, etc. ■ Le suspect. ■ L'habitué, le client ou la cliente de passage, l'occasionnel.	■ Visionner une vidéocassette. ■ Faire prendre conscience de l'importance de percevoir rapidement le type de client ou de cliente afin d'y adapter son comportement.	■ Caractériser la clientèle de différentes agences de voyages et énumérer leurs différents comportements. ■ Reconnaître le type auquel appartient le client ou la cliente et essayer de prévoir son comportement.	■ Rapport.
2. Décrire les techniques d'accueil applicables à la vente.	■ Avant l'accueil : préparation physique et psychologique; préparation du local ou des produits exposés. ■ Formules à proscrire et formules suggérées. ■ Originalité. ■ Langage non verbal. ■ Définition et application des questions de prise de contact.	■ Démontrer par des exemples l'importance du comportement. ■ Visionner des bandes vidéo et discuter en équipe. ■ Faire prendre conscience de l'importance de son apparence extérieure et de son comportement. ■ Visiter des agences de voyages.	■ Énumérer les lacunes et les points forts de différents accueils. ■ Noter le type d'accueil qui vous est réservé dans différentes agences de voyages.	
3. Tenir compte de son apparence extérieure et de son comportement.	■ Tenue vestimentaire, propreté, maintien, etc. ■ Avantages à donner une image de soi qui inspire confiance. ■ Impacts sur la clientèle.	■ Démontrer l'importance de son apparence à l'aide d'exemples.	■ Travailler en équipe sur les résultats de l'épreuve.	■ Présenter une épreuve d'auto-évaluation qui couvre les objectifs 2 et 3.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
4. Énumérer les caractéristiques d'ordre physique, intellectuel, affectif, social et professionnel que doit posséder un vendeur ou une vendeuse.	■ Santé. ■ Propreté. ■ Tenue vestimentaire. ■ Maintien. ■ Courtoisie. ■ Entregent. ■ Tact. ■ Jugement. ■ Maîtrise de soi. ■ Langage soigné, convaincant. ■ Écoute. ■ Enthousiasme. ■ Esprit d'observation et vigilance. ■ Politesse. ■ Connaissance du produit et du service. ■ Respect de la parole donnée, etc.	■ Inviter un conférencier ou une conférencière. ■ Discuter en classe.	■ Énumérer les qualités d'un conseiller ou d'une conseillère en voyages. ■ Réaliser le portrait type d'un conseiller ou d'une conseillère en voyages. ■ Enquêter auprès de son entourage afin de découvrir les qualités qu'il espère rencontrer chez un conseiller ou une conseillère en voyages. ■ Enquêter auprès des employeurs et des employeuses afin de connaître les qualités recherchées chez le conseiller ou la conseillère en voyages.	
5. Maîtriser son langage et prendre conscience de son influence sur le client ou la cliente.	■ Définition de la notion «émotion» dans le processus de la vente. ■ Importance des émotions véhiculées par le langage verbal et non verbal, et leurs influences sur la clientèle.	■ Expliquer la notion «émotion». ■ Donner des exemples de cas.	■ Prendre des notes. ■ Travailler en équipe sur des exemples tirés de l'expérience personnelle.	
Accueillir les clients et les clientes (A) :		■ Effectuer des jeux de rôle et des simulations. ■ Placer les élèves en situation dans le cadre de la classe-agence ou d'un autre projet commercial.	■ Appliquer la technique d'accueil demandée au moment d'une simulation. ■ Choisir et appliquer une technique d'accueil dans une situation donnée.	■ Durant tout le cours, il y a auto-évaluation et évaluation par le groupe des jeux de rôle en tenant compte des critères d'évaluation de l'enseignant ou de l'enseignante.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
6. Définir la vente et le concept de «vendre une idée».	■ Historique de la vente. ■ Objectifs humains et économiques de la vente. ■ Psychologie du consommateur ou de la consommatrice.	■ Exposer les objectifs de la vente et son importance dans la vie économique. ■ Discuter en groupe.	■ Énumérer les besoins auxquels répondent différents produits ou services. ■ Reconnaître l'idée sous-jacente des différents produits mis en marché.	
7. Définir les types de vente.	■ Vente : • suggérée; • complémentaire; • à pression; • directe; • par téléphone, etc.	■ Exposer les caractéristiques de chacun des types de vente. ■ Simuler différents types de vente. ■ Utiliser un magnétoscope.	■ Reconnaître le type de vente et ses caractéristiques au moment de projections magnétoscopiques. ■ Enquêter auprès de son entourage sur la perception des différents types de vente.	
Établir une relation dont l'objet est la vente (B) :				
8. Expliquer les éléments de la formule AIDA et en justifier l'importance.	■ AIDA : attention, intérêt, désir, action. ■ Explication et application dans le processus de la vente de voyages.	■ Prendre note que la formule peut être appliquée à d'autres qu'à la vente des produits touristiques, (la publicité, etc.).	■ Prendre des notes. ■ Adapter ses attitudes aux comportements de différents consommateurs et consommatrices.	
9. Décrire les étapes du processus de la vente (ou acte de vente).	■ Énumération des besoins. ■ Discours de vente : • argumentation; • démonstration; • objections et réponses aux objections. ■ Fermeture.	■ Remettre de la documentation. ■ Reconnaître à partir de cette documentation, et expliquer les étapes de la vente. ■ Donner des exemples et des situations s'appliquant à chaque étape. ■ Expliquer l'importance des jeux de rôle.	■ Prendre des notes.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
10. Présenter des produits ou des services en fonction des besoins et des ressources du client ou de la cliente.	■ Énumération des besoins : • écouter et regarder; • questionner; • suggérer. ■ Connaissance des différents types de question servant à découvrir les besoins.	■ Expliquer et illustrer. ■ Effectuer des jeux de rôle - importance de percevoir les attentes du client ou de la cliente et ses réactions.	■ Faire des jeux de rôle basés sur des scénarios fournis par l'enseignant ou l'enseignante.	
11. Formuler les arguments de vente les plus susceptibles de susciter l'intérêt et le désir du client ou de la cliente pour les produits ou services offerts.	■ Caractéristiques du produit ou service : prix, avantages-inconvénients, services après vente, garantie, etc. (marketing mix). ■ Hiérarchie des besoins établie par MASLOW. ■ Avantages de son produit ou service sur les concurrents.	■ Faire prendre conscience des motifs d'achat autres que les caractéristiques mêmes du produit ou service. ■ Présenter un argumentaire.	■ Nommer les arguments susceptibles de susciter l'intérêt d'un segment donné de la clientèle. ■ Nommer les caractéristiques d'un produit ou service donné, à mettre en valeur.	
12. Décrire les divers motifs d'objections à l'achat, le moment et la manière de les réfuter.	■ Raisons d'objection de la part du client ou de la cliente. ■ Différenciation des vraies et des fausses objections et leur raison d'être. ■ Techniques pour répondre aux objections : • question-lasso; • question à choix multiples; • confirmation de la réponse; • les objections non verbales.	■ Expliquer. ■ Illustrer des exemples. ■ Travailler en équipe sur ces notions. ■ Effectuer des jeux de rôle.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter le travail demandé. ■ Nommer les objections possibles à l'achat, leurs motifs et les façons d'y répondre.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
13. Reconnaître les pratiques douteuses les plus fréquemment utilisées dans une argumentation de vente.	■ Arguments incomplets ou faux. ■ Survente. ■ Vente à pression. ■ Vente mendiée. ■ Dénigrement de la concurrence. ■ Surévaluation des qualités de son produit ou service. ■ Survol des pratiques blâmées ou réprimandées par le code de déontologie de la profession. ■ Importance de la crédibilité basée sur un comportement honnête.	■ Présenter des situations de pratiques douteuses et les conséquences sur la clientèle. ■ Enquêter auprès de son entourage. ■ Faire prendre conscience de l'importance de bien servir la clientèle afin de la conserver. ■ Faire prendre conscience de l'importance du respect des règles de l'éthique professionnelle.	■ Prendre des notes. ■ Énumérer les pratiques douteuses dont ont été victimes des proches ou soi-même.	
14. Prendre conscience de l'importance des motifs d'achat autres que les caractéristiques mêmes du produit ou du service vendu.	■ Besoin d'appartenance. ■ Besoin d'identification. ■ Besoin de s'exprimer. ■ Frustration. ■ Besoin de se différencier, etc. ■ Importance d'utiliser les avantages qui découlent des caractéristiques nommées afin d'éveiller les émotions qui incitent à vouloir acquérir un produit ou un service.	■ Discuter en groupe des propres motifs d'achat des élèves. ■ Pratiquer des jeux de rôle mettant l'accent sur la conscience des motifs d'achat.	■ Exécuter le travail demandé par l'enseignant ou l'enseignante. ■ Faire les jeux de rôle basés sur les scénarios produits par l'enseignant ou l'enseignante.	
Présenter une argumentation de vente pour un produit ou un service donné (C) :				
Conclure une vente (D) :				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
15. Utiliser les techniques de fermeture de vente.	■ Prise de conscience du moment propice pour la fermeture. ■ Fermeture avec alternative. ■ Fermeture-question. ■ Fermeture-invitation. ■ Fermeture avec acquiescement partiel. ■ Résumé. ■ Présentation de l'acheteur ou l'acheteuse comme étant déjà propriétaire du produit ou service.	■ Illustrer d'exemples ou études de cas. ■ Analyser des vidéocassettes ou des simulations.	■ Prendre des notes. ■ Pratiquer des jeux de rôle. ■ Résoudre des situations où le vendeur ou la vendeuse ne parvient pas à fermer la vente.	
16. Décrire les services additionnels.	■ Importance du suivi de la clientèle. ■ Techniques du suivi de la clientèle. ■ Comportement à adopter vis-à-vis le client insatisfait ou la cliente insatisfaite.	■ Expliquer les services additionnels. ■ Illustrer d'exemples.	■ Prendre des notes.	
17. Saisir l'importance d'évaluer ses succès et ses échecs.	■ Prise de conscience de l'importance de l'auto-évaluation. ■ Explication du triangle de la gestion de soi et ses implications. ■ Apprentissage d'une formule d'auto-évaluation.		■ Remplir individuellement une formule d'auto-évaluation. ■ Exécuter le travail demandé.	
Offrir les services additionnels (E) :	■ Techniques de fermeture. ■ Momentum de la fermeture. ■ Suggestion de produits ou services complémentaires ou additionnels.	■ Étudier des cas pratiques. ■ Utiliser le magnétoscope. ■ Faire percevoir le bon moment de fermer une vente. ■ Faire percevoir les besoins complémentaires du client ou de la cliente.		■ Visionner les vidéos des jeux de rôle et les évaluer. ■ Donner des épreuves écrites.

MODULE 4 L'UTILISATION DU TÉLÉPHONE	CODES : SIMCA : CCF 187
DURÉE : 30 h	SESAME : 457042

Introduction au module

Ce module permet à l'élève de maîtriser les techniques téléphoniques dans le secteur du voyage en lui apprenant les aspects protocolaires de l'utilisation de cet outil, au moment de diverses communications.

Tout d'abord, l'élève doit maîtriser le fonctionnement de l'appareil et le protocole à utiliser dans diverses situations.

Ensuite, l'élève révise les techniques de vente déjà apprises afin de mettre en pratique celles qui concernent l'utilisation du téléphone.

Enfin, l'élève saura diriger une conversation téléphonique dépendant de son interlocuteur ou de son interlocutrice.

Condition d'apprentissage

L'élève a en main toute la documentation nécessaire et la complétera par des notes de cours.

L'apprentissage se fait en mettant en pratique sur un système téléphonique en circuit fermé les différentes techniques étudiées. À cette fin, l'enseignant ou l'enseignante fournit des scénarios d'appels.

Évaluation formative

L'évaluation formative comporte des jeux de rôle au téléphone pour évaluer les différents aspects de la communication téléphonique.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Appliquer les règles du protocole au cours des communications téléphoniques.	■ Apprentissage du protocole. ■ Utilisation du vocabulaire approprié à un appel téléphonique.	■ Expliquer le protocole ■ Illustrer d'exemples.	■ Prendre des notes.	N.B. : Évaluer de façon sommative tous les exercices demandés dans ce module et surtout les jeux de rôle.
2. Se soucier de son élocution.	■ Importance d'une bonne élocution. ■ Aspects positifs de la voix, la diction, l'intonation et les impacts sur la clientèle. ■ Apprentissage du choix des mots et du niveau de langue.	■ Illustrer la théorie de conversations téléphoniques enregistrées sur cassette.	■ Écouter des enregistrements. ■ Discuter en équipe.	
3. Diriger une conversation téléphonique.	■ Importance de savoir poser des questions et de bien écouter.	Faire entendre les enregistrements de différentes conversations téléphoniques.	■ Écouter ces enregistrements. ■ Prendre des notes.	
4. Utiliser les équipements téléphoniques.	■ Apprentissage de l'équipement et de ses différentes composantes : le transfert d'appel, la mise en attente, la composition abrégée de numéro de téléphone.	■ Expliquer et démontrer l'utilisation d'un véritable téléphone. ■ Préparer des mises en situation où l'élève simulera différents types d'appels.	■ Pratiquer ces différentes techniques. ■ Rédiger un répertoire des entreprises susceptibles de recevoir des stagiaires. Simuler 5 à 10 appels dans ces entreprises pour demander des renseignements (Préparer d'avance les messages).	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
5. Prendre conscience que chaque appel peut avoir comme résultat une vente.	■ Statistiques concernant le téléphone comme outil de vente. ■ Importance de l'utilisation du téléphone dans le processus de vente.	■ Expliquer les statistiques.	■ Prendre des notes.	
Recevoir des appels (A) :				
6. Rédiger un message téléphonique.	■ Révision rapide de l'objectif 3 et son importance dans la rédaction d'un message. ■ Apprentissage de la rédaction d'un message.	■ Présenter différents modèles de bordereaux de transmission de messages. ■ Préparer des messages écrits et des messages enregistrés. ■ Pratiquer la rédaction de messages.	■ Prendre des notes. ■ Rédiger un message.	■ Durant tout le cours, il y aura auto-évaluation et évaluation par le groupe des jeux de rôle en tenant compte des critères d'évaluation de l'enseignant ou de l'enseignante.
Transmettre des messages (B) :				
7. Rechercher des renseignements dans un annuaire ou un répertoire téléphonique.	■ Explication des éléments composant un annuaire. ■ Méthodes pour retirer le maximum de cet outil de travail.	■ Chercher dans un annuaire divers renseignements.	■ Effectuer la recherche.	
8. Demander des renseignements aux grossistes et autres fournisseurs.	■ Révision des techniques de communication. ■ Questions pertinentes et écoute active. ■ Importance de l'empathie envers les intervenants et les intervenantes.	■ Réviser et expliquer les différentes techniques. ■ Effectuer des jeux de rôle au téléphone.	■ Prendre des notes. ■ Effectuer les jeux de rôle demandés par l'enseignant ou l'enseignante.	
9. Établir un suivi auprès de la clientèle.	■ Révision de la technique du suivi de la clientèle. ■ Apprentissage de cette technique au téléphone.	■ Expliquer la technique. ■ Effectuer des jeux de rôle au téléphone.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter les jeux de rôle.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
10. Appliquer les techniques de ventes. **Communiquer par téléphone (C) :**	■ Objectifs à atteindre au téléphone. ■ Techniques de vente au téléphone.	■ Réviser les techniques de vente. ■ Expliquer les techniques. ■ Effectuer des jeux de rôle.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter des jeux de rôle.	■ Évaluation pratique, avec un appareil téléphonique, touchant diverses situations de communication. ■ Examen théorique.

MODULE 5	**L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS RÉGISSANT LA VENTE DES VOYAGES**
DURÉE : 30 h	**CODES : SIMCA : CCF 188 SESAME : 457062**

Introduction au module

Ce module a pour objectif l'acquisition de la connaissance des lois et règlements régissant l'industrie du voyage.

On voit d'abord les différents contrats et les clauses qui déterminent les responsabilités des différentes parties en cause ou des signataires.

Ensuite, on examine les critères de validité d'un contrat, les causes éventuelles acceptables ou d'annulation et les recours possibles de la part du client ou de la cliente.

L'élève doit apprendre la terminologie utilisée dans la rédaction des lois, des clauses et les responsabilités des différentes parties du contrat.

L'élève étudie ces documents en prenant conscience que des dispositions légales concernent son métier.

Enfin, l'élève met en pratiques ces notions dans son travail quotidien.

Conditions d'apprentissage

L'élève a la documentation nécessaire et doit lire tous les documents pertinents et comprendre le sens dans la pratique quotidienne.

La théorie est maîtrisée par l'étude de cas.

Évaluation formative

L'évaluation sera axée sur la compréhension de toutes ces lois et sur l'application dans des cas particuliers fournis par l'enseignant ou l'enseignante.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Connaître les types de contrats utilisés en commercialisation des voyages.	■ Définition d'un contrat. ■ Application dans le domaine du voyage. ■ Raisons de la complexité des contrats de fournisseurs de services. ■ Rôle de l'Office de la protection du consommateur.	■ Expliquer les différents types à l'aide des contrats rédigés par les fournisseurs de services. ■ Présenter différents modèles de contrat.	■ Prendre des notes. ■ Étudier ces documents.	N.B. : Il est important de vérifier l'acquisition des connaissances durant tout le module par épreuves théoriques courtes et pratiques.
2. Expliquer les clauses habituelles et essentielles d'un contrat.	■ Description des parties. ■ Durée. ■ Objets. ■ Coûts. ■ Modalités de paiement. ■ Conditions particulières. ■ Clauses et résiliations. ■ Date et signature.	■ Démontrer à l'aide des contrats des fournisseurs de services.	■ Travailler en équipe sur différents contrats pour bien en comprendre le sens.	
3. Énoncer les critères de validité d'un contrat.	■ Capacité. ■ Consentement. ■ Objet. ■ Cause. ■ Clause pénale. ■ Application des critères de validité des contrats de fournisseurs de services.	■ Expliquer les lois à l'aide de la documentation fourni par l'OPC et par le gouvernement provincial.	■ Travailler en équipe sur des contrats de voyages émis par les différents fournisseurs de services. ■ Trouver les conditions de validité de contrats ou celles qui les rendent invalides ou résiliables.	
4. Déterminer les responsabilités respectives du fournisseur, de l'intermédiaire et du client ou de la cliente telles qu'elles sont établies par les lois et les contrats.	■ Définition et applications des responsabilités des différents partenaires du contrat.	■ Étudier en équipe les responsabilités de chaque partie à partir de jugements et de la jurisprudence établie au Québec.	■ Travailler en équipe.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
5. Expliquer les causes d'extinction d'un contrat.	■ Paiement. ■ Subrogation. ■ Remise. ■ Compensation. ■ Prescription. ■ Conséquences du non-respect des clauses du contrat édictées par les fournisseurs.	■ Examiner différents cas.	■ Prendre des notes. ■ Préparer des mises en situation. ■ Trouver la cause d'extinction de différentes obligations à partir des mises en situation.	
6. Décrire le traitement à donner aux plaintes de la clientèle.	■ Importance de bien connaître la loi pour aider un client ou une cliente dans sa démarche de règlement.	■ Expliquer la loi. ■ Étudier des cas pertinents.	■ Prendre des notes.	
7. Expliquer les recours possibles de la part du client ou de la cliente.	■ Explication des recours offerts par les fournisseurs et par la loi. ■ Cour des petites créances.	■ Étudier des cas pertinents.	■ Prendre des notes.	■ Épreuve théorique.
Respecter la Loi de la protection du consommateur (A) :	■ Sécurité pour le consommateur et la consommatrice. ■ Réglementation de la concurrence. ■ Développement d'une éthique.			

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Expliquer les clauses de la Charte de la langue française s'appliquant à la vente (6) :	■ Accueil et service : «Tout consommateur ou consommatrice de biens ou services a le droit d'être informé et servi en français au Québec». ■ Publicité et affichage : «l'affichage public et la publicité commerciale doivent, en règle générale, se faire uniquement en français au Québec». ■ Modes d'emploi et certificats de garantie doivent être en français (deux types d'exception). ■ Affichage public et publicité : uniquement français sauf exceptions (produits ethniques). ■ Raisons sociales. ■ Catalogues, manuels d'instructions et autres documents similaires. ■ Contrat, facture, reçu, bon de commande, offre de service, formulaire de demande d'emploi, etc. ■ Langue de travail.	■ Expliquer les clauses pertinentes. ■ Inviter un conférencier ou une conférencière de l'Office de la langue française. ■ Étudier certains cas.	■ Prendre des notes.	
8. Indiquer les règles d'éthique régissant la vente de services de voyages.	■ Explication donnée à partir du code de déontologie offert par L'Association des agents et agentes de voyages du Québec, par la loi des agents de voyages, et la Charte de la langue française.	■ Lire et étudier certains documents.	■ Lire certains documents. ■ Prendre des notes.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Respecter les normes édictées par les associations professionnelles (C) :	■ Code d'éthique.			■ Examen.

MODULE 6	LA PRÉSENTATION DES GRANDES ATTRACTIONS TOURISTIQUES	
DURÉE : 45 h	CODES :	SIMCA : CCF 189 SESAME : 457063

Introduction au module

Ce module a pour but de faire connaître à l'élève les grandes attractions touristiques, de les situer géographiquement et d'en connaître le climat politique, économique et social.

Il a été conçu pour donner la valeur touristique des capitales et des sites d'attractions historiques, culturelles et géographiques.

L'élève apprend à communiquer l'information acquise à sa clientèle et à utiliser adéquatement les manuels de références.

Les renseignements sont donnés par continent; ils comprennent la situation géographique, les données sur le climat, la population et sa densité, et un aperçu historique.

Conditions d'apprentissage

Ce module est donné sous forme de cours magistral, dans un premier temps. L'enseignant ou l'enseignante utilise ensuite des brochures de voyages pertinentes et les fait étudier par l'élève.

Si elles sont disponibles, il y a présentation de vidéos ou de diapositives des attractions, touristiques étudiées des commentaires de l'enseignant ou de l'enseignante.

Enfin, l'enseignant ou l'enseignante remet à l'élève la documentation nécessaire et demande à l'élève d'être attentif à l'information offerte par les différents médias.

Évaluation formative

L'évaluation doit être axée sur la compréhension des régions touristiques et la connaissance des principales attractions à travers le monde.

L'élève doit effectuer la présentation orale d'une attraction touristique.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Connaître les principales destinations touristiques américaines, européennes et asiatiques.	■ Les principales attractions touristiques : • du Canada; • des États-Unis; • des Caraïbes; • du Mexique; • de l'Amérique latine; • de l'Europe; • du Moyen-Orient; • de l'Afrique; • de l'Asie, etc. ■ Définition de la géographie touristique. ■ Critères qui déterminent le caractère touristique d'un pays, d'une région ou d'une ville. ■ Attractions touristiques, infrastructure, hébergement et restauration, transport, régime politique et climat.	■ Exploiter le cours magistral. ■ Utiliser des tableaux. ■ Travailler en équipe. ■ Présenter des vidéos ou des diapositives, tout le cours. ■ Utiliser des cartes et des atlas. ■ Guider l'élève dans ses recherches en suscitant son intérêt et sa curiosité pour la géographie.	■ Prendre des notes. ■ Travailler en équipe. ■ Visionner des vidéos. ■ Effectuer des travaux de recherche sur des destinations touristiques. ■ Utiliser les cartes, les guides et les atlas, etc.	
2. Connaître les types d'attractions.	■ Les types d'attractions, historique, géographique, culturelle et humaine les destinations touristiques du monde.	■ Présenter un cours magistral. ■ Fournir des exemples pratiques. ■ Utiliser des vidéos.	■ Prendre des notes. ■ Visionner des vidéos.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
3. Décrire les activités de centres touristiques.	▪ Les activités des centres touristiques : sports, spectacles ou activités particulières dans le but d'agrémenter le séjour. Exemples : La descente de traîneaux sur pierre lisse à Madère au Portugal ou la plongée sous-marine à Cozumel.	▪ Donner un cours magistral. ▪ Visionner des vidéos.	▪ Prendre des notes. ▪ Visionner des vidéos.	
4. Localiser sur des cartes et mappemonde les principales destinations et attractions.	▪ Les principales destinations en tenant compte des latitudes, des climats (déterminant les saisons touristiques) de la stabilité politique, de la situation économique (niveau de vie) et de la facilité d'accès.	▪ Étudier les cartes parlantes et muettes. ▪ Utiliser des brochures touristiques.	▪ Exécuter un travail individuel.	
5. Préciser les attractions secondaires d'une destination touristique.	▪ Les attractions : les musées, les museums, les églises, les merveilles du monde, les zoos, etc. ▪ Explication et définition des attractions secondaires par rapport à une attraction principale primaire. Attractions secondes à voir du fait de s'être déplacé pour l'attraction primaire. Exemple : À Paris, si on considère la Tour Eiffel comme attraction primaire, on peut dire que le Musée d'Orsay est une attraction secondaire.	▪ Utiliser différentes brochures touristiques. ▪ Favoriser l'échange des renseignements entre les élèves qui travaillent à des sujets différents. ▪ Montrer l'utilisation des sources d'information sur la géographie.	▪ Exécuter un travail individuel. ▪ Travailler en équipe sur une destination particulière.	▪ Examen théorique sur des cartes et mappemondes. ▪ Examen sur les connaissances générales acquises.
Situer les capitales et les sites d'intérêt touristique (A) :				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
6. Décrire les modes de transport disponibles localement.	■ Moyens de transports disponibles et leur efficacité.	■ Présenter des exemples avec des brochures touristiques. ■ Visionner des vidéos.	■ Travailler individuellement. ■ Visionner les vidéos.	
7. Décrire les types d'hébergement disponibles.	■ Les types d'hébergement sont : hôtel et motel, auberge, manoir, château, chaîne d'hôtels et de motels, regroupement de certains types d'hébergement tels les Relais et Châteaux, François-coeur, centre de villégiature, formule tout-compris, Poussadas au Portugal et Parador en Espagne. ■ Catégorie d'hébergement : standard, modérée, supérieure, première classe et de luxe.	■ Expliquer les différents types d'hébergement en se servant de brochures touristiques et de livres de références.	■ Prendre des notes. ■ Travailler individuellement.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
8. Décrire les produits typiques des régions.	■ Description des produits disponibles aux touristes, tenant compte des raisons géographiques, historiques et culturelles : cuisine, artisanat, alcool, etc. Exemples : le vin de France, le sirop d'érable du Canada, le rhum de la Jamaïque.	■ Offrir un cours magistral. ■ Utiliser la documentation fournie par les bureaux de tourisme.	■ Prendre des notes. ■ Travailler individuellement.	
9. Décrire les us et coutumes des habitants.	■ Définition des us et coutumes qui sont les habitudes, les usages traditionnels d'un groupe ou d'une nation. ■ Comparaison avec les nôtres afin de mieux comprendre les différences.	■ Étudier en équipe la documentation fournie par les bureaux de tourisme. ■ Visionner des vidéos.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter un travail d'équipe. ■ Visionner des vidéos.	
10. Décrire différentes réglementations locales à respecter.	■ Compréhension des régimes politiques des destinations touristiques.	■ Présenter un cours magistral. ■ Étudier en équipe.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter un travail d'équipe.	
11. Décrire les précautions à prendre pour la sécurité personnelle et la santé.	■ Importance de certaines maladies dans des régions du monde et les précautions à prendre (vaccins et autres) pour les éviter. ■ Sources des références à ce sujet.	■ Connaître les sources de références. ■ Utiliser les livres de références (TIM).	■ Prendre des notes. ■ Se familiariser avec les sources de références et d'information.	■ Épreuve théorique.
Préciser les services touristiques offerts (B) :				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Communiquer de l'information (C) :	■ Partage de ses connaissances avec la clientèle.			■ Présentation individuelle et orale d'une attraction touristique d'une durée de 5 minutes. ■ Épreuve théorique et pratique.

MODULE 7	LA VENTE DES SERVICES D'HÉBERGEMENT, DE TRANSPORT ET D'ASSURANCE	
DURÉE : 60 h	CODES :	SIMCA : CCG 181 SESAME : 457074

Introduction au module

La fonction de ce module est de permettre à l'élève d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires à la réalisation d'une vente de services touristiques.

Ce module est axé sur l'utilisation de manuels de référence et sur l'apprentissage de la terminologie propre au métier.

Il complète les modules de l'application des techniques de vente et de l'utilisation du téléphone. L'enseignant ou l'enseignante doit créer un lien entre ces modules.

Conditions d'apprentissage

L'élève peut travailler à l'aide de dossiers fictifs de clients ou de clientes; ces dossiers lui permettent de réaliser toutes les étapes de la vente d'un produit.

Les dossiers peuvent être de difficulté progressive; les difficultés croissent au fur et à mesure que les connaissances de base sont acquises.

Il apparait important que l'élève puisse avoir en sa possession un nombre suffisant de différents manuels de référence afin de pouvoir effectuer de bonnes recherches tout au long des activités d'apprentissage. Ces manuels doivent être à jour et refléter le matériel utilisé dans le milieu de travail.

Il est intéressant d'inviter des conférenciers et des conférencières directement liés aux activités d'apprentissage afin de toujours créer un lien entre le cadre scolaire et le milieu de travail.

Évaluation formative

L'enseignant ou l'enseignante doit s'assurer, à l'aide d'épreuve de contrôle, que la manipulation des manuels se fasse adéquatement et que la terminologie soit bien acquise avant de passer à un autre module.

Le suivi des dossiers de chaque élève est à cette étape bien important. Chaque dossiers doit être corrigé en classe. Tous les documents administratifs sont également vus et corrigés. Des débats sont suscités en classe pour comparer les produits offerts et les raisons qui ont motivé ces choix.

L'étudiant ou l'étudiante ne passe pas à un dossier différent sans que le premier ait été complété, corrigé et compris.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Comparer les différentes catégories d'hébergement et la clientèle à laquelle chacune s'adresse.	■ Révision des techniques de vente. ■ Classification des hôtels et la clientèle visée. ■ Types d'hébergement : • hôtels commerciaux; • hôtels de vacances; • motels; • auberges; • manoirs; • châteaux. ■ Catégories d'hébergement : • hôtel de luxe; • première classe; • deuxième classe; • troisième classe; • quatrième classe. ■ L'utilisation des guides suivants : • Thomas Cook European Timetable; • Euraltariff; • Eurail Guide; • Official National Motor Coach Guide; • Russell's Official Canada Bus Guide; • The Gray Line Official Sightseeing Tariff; • American Sightseeing International Tariff.	■ Faire des jeux de rôle. ■ Expliquer les catégories d'hôtels, de chambres et de services.	■ Proposer des services pertinents pour 6 dossiers différents : • découvrir les manuels de référence, les codes et la terminologie; • rechercher des produits correspondant aux besoins des clients et des clientes; • comparer les produits avec les collègues de classe; • répondre à un questionnaire sur l'utilisation des différents manuels.	
2. Comparer les différentes méthodes de transport.	■ Les différents mode de transport terrestre : • train (Euralipass, Eurail Youthpass, Euraltarif, Euraligroup); • autocar; • autobus; • voiture.	Expliquer les différents modes de transport et faire connaître les compagnies qui les administrent.		

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
3. Expliquer les besoins et les types d'assurance.	■ Assurances : • annulation; • bagages; • accident.	■ Fournir les différents documents, livres de référence et expliquer les services proposés.		
4. Utiliser la terminologie propre au métier.	■ La terminologie du voyage.	■ Inviter des conférenciers et des conférencières. ■ Préparer les dossiers de 6 clients ou clientes. Ces dossiers sont complétés par les élèves tout au long du module; chaque élève remet 6 dossiers complets.		
Relever les besoins de la clientèle (A) :				
5. Utiliser les documents et les livres de références concernant l'hébergement et le transport.	■ OHRG; ■ Hotel & Travel Index; ■ The Travel Planner (OAG); ■ Eurail Tarif; ■ VIA - Indicateur national; ■ Produits SNCF; ■ Intair transit. ■ Les répertoires d'hôtels publiés par les gouvernements.	■ Expliquer les produits et la clientèle à laquelle ils s'adressent. ■ Comparer les produits. ■ Expliquer les tarifications. ■ Proposer pour chacun des dossiers des clients : • les services pertinents; • les fournisseurs; • le tarif;	■ Questions ouvertes. ■ Formuler des appels auprès d'un fournisseur.	
6. Se familiariser avec les différents systèmes de réservation d'hébergement utilisés.	■ Le système de réservation des grands hôtels. ■ La ligne WATS. ■ Le système de réservation de lignes aériennes.	■ Expliquer comment rejoindre les fournisseurs par téléphone, par système de réservation électronique ou par des représentants et des représentantes.	■ Effectuer une réservation auprès d'un fournisseur;	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
7. Fournir l'information concernant les différents types d'assurance-voyages et les principales compagnies.	■ Voyageur Travel Insurance. ■ Travelers Canada. ■ TravelSure. ■ Mutual of Omaka.	■ Inviter des représentants et des représentantes pour une présentation des produits d'assurance. ■ Préparer un questionnaire sur les présentations.	■ Proposer une assurance-voyage; ■ Répondre aux questionnaires sur chacune des présentations.	
8. Appliquer les règles du protocole de communication téléphonique.	■ Révision du module no 4.	■ Préparer des simulations d'appel : • de clients; • de fournisseurs.	■ Monter des dossiers de clients ou de clientes.	■ Respecter le protocole.
9. Calculer le coût des services choisis.	■ Révision des calculs de base.	■ Expliquer comment lire les différents tarifs ainsi que les conditions de paiement qui s'y rattachent. ■ Montrer comment on calcule la commission et les coûts.	■ Monter des dossiers de clients ou de clientes. ■ Calculer les coûts des services choisis pour 5 clients ou clientes.	
Proposer des solutions de rechange au client ou à la cliente (B) :				
10. Compléter les informations personnelles dans le dossier du client ou de la cliente.	■ Fiche du client ou de la cliente. ■ Formulaires de réservation.	■ Expliquer à l'aide d'acétates ou de photocopies ou de tableaux les différents formulaires de réservation.	■ Consigner tous les renseignements sur fiche de réservation pour chacun des dossiers de clients ou de clientes.	■ Effectuer le suivi des dossiers. ■ Respecter les consignes pour la rédaction des documents.
11. Facturer les ventes au client ou à la cliente.	■ Facture. ■ Calculs de base.	■ Expliquer comment compléter une facture.	■ Compléter la facture du client ou de la cliente. ■ Respecter les normes et les règlements.	
Effectuer des réservations d'hébergement et de transport terrestre (C) :				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
12. Émettre les confirmations de location d'auto.	■ Bon d'échange.	■ Expliquer les différents documents et l'émission de ces documents.		
13. Émettre des confirmations d'hôtel.	■ Bon d'échange.		■ Compléter les bons d'échange.	
14. Émettre une police d'assurance.	■ Police d'assurance.	■ Expliquer comment remplir une police d'assurance.	■ Compléter les polices d'assurance.	
15. Émettre des billets de train.	■ Billets de passage.	■ Expliquer le manuel de billeterie.	■ Compléter des billets de train.	
Compléter les transactions avec la clientèle (O) :				
16. Classer les copies des factures.	■ Système de classement.	■ Expliquer l'acheminement des documents administratifs. ■ Expliquer les systèmes de classement.	■ Classer et fermer les six dossiers des clients ou des clientes.	
17. Fermer le dossier du client ou de la cliente.	■ Dossier du client ou de la cliente.	■ Faire classer chaque dossier de client ou de cliente.		
Effectuer les opérations administratives (E) :				

MODULE 8 LA VENTE DE FORFAITS «SOLEIL»

CODES : SIMCA : CCG 182
SESAME : 457084

DURÉE : 60 h

Introduction au module

La fonction de ce module est l'acquisition des compétences nécessaires à la vente de forfaits «soleil».

Il est axé sur l'apprentissage des différentes destinations «soleil», la lecture des brochures publicitaires et la comparaison des produits dans le but d'offrir le forfait qui convient à chaque cient ou cliente.

L'élève doit utiliser les connaissances acquises dans les modules antérieurs notamment dans la vente et dans l'utilisation du téléphone pour réaliser la vente d'un forfait soleil.

Conditions d'apprentissage

Chaque élève doit posséder au moins huit brochures de forfaits «soleil» offerts par différents voyagistes.

Une approche pédagogique très pratique est suggérée. Chaque élève doit avoir la possibilité de simuler une vente. Cette simulation sera filmée afin de permettre une auto- évaluation.

Des agents ou agentes de voyages peuvent être invités pour créer un lien entre le milieu scolaire et le milieu du travail.

Dans ce module nous suggérons de présenter, en premier lieu, les destinations «soleil», la clientèle à qui elles s'adressent et ensuite les voyagistes qui les offrent.

Le contenu des différents forfaits «soleil» est ensuite analysé et comparé.

Des scénarios de vente sont présentés à l'élève : ces scénarios doivent permettre, dans certains cas, d'appliquer simplement les connaissances acquises et, dans d'autres cas, d'effectuer des recherches plus profondes.

Les forfaits soleil doivent être présentés par l'élève en fonction des scénairos reçus.

Évaluation formative

Porter une attention particulière à l'utilisation et à l'interprétation des brochures et à la lecture des tarifs.

Ensuite, porter l'attention essentiellement sur la capacité de l'élève à diagnostiquer les besoins du client ou de la cliente, à réaliser toutes les étapes de la vente et à mener le dossier du début à la fin.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Utiliser des livres de références et les brochures des grossistes.	■ Les différentes brochures publicitaires des produits «soleil» : • vacances au Canada; • vacances Canadiens Mirabelle Tours; • vacances au transat Promex; • tours Mont Royal Cubacam, Solvac.	■ Expliquer les composantes d'une brochure «soleil», à l'aide d'acétates et de brochures. ■ Expliquer les points communs à tous les grossistes. ■ Expliquer comment utiliser une brochure publicitaire et fournir des points de repère.	■ Compléter des questionnaires au sujet de 3 différentes brochures. ■ Bâtir des questionnaires à donner aux collègues de classe. ■ Créer des jeux pour se familiariser le plus vite possible avec les brochures.	
2. Comparer les principales destinations et leur clientèle respective.	■ Localisation des destinations. ■ Fiches techniques. ■ Attractions touristiques. ■ Caractéristiques des clientèles visées.	■ Nommer les destinations «soleil». ■ Localiser les destinations sur des cartes muettes. ■ Regrouper les destinations selon des caractéristiques communes. ■ Expliquer ce qu'est une attraction touristique. ■ Préciser ensuite une destination à la fois. ■ Expliquer les caractéristiques particulières de cette destination. ■ Décrire les différentes clientèles.	■ Prendre des notes. ■ Faire citer les avantages qu'offre chacune des destinations. ■ Faire citer les inconvénients de chacune des destinations. ■ Faire un débat en classe sur les caractéristiques et les fiches techniques des destinations. ■ Faire des jeux de rôle.	
3. Comparer les types d'hébergement et les services offerts.	■ Hôtels. ■ Catégorie de chambres. ■ Services.	■ Bien expliquer : • les composantes d'un forfait; • comment on bâtit un forfait; • la classification des hôtels; • les services de l'hôtel; • les services additionnels; • les catégories de chambres.	■ Prendre des notes. ■ Faire des comparaisons de produits. ■ Convertir les services en avantages. ■ Fabriquer des fiches pour chaque destination : localisation, hôtels, classifications, services, etc.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
4. Comparer les produits de différents grossistes.	■ Les brochures publicitaires. ■ Les produits. ■ Les voyagistes.	■ Analyser les produits en décomposant les éléments. ■ Analyser les spécialités de chacun des grossistes. ■ Comparer des forfaits équivalents chez différents grossistes.	■ Prendre des notes. ■ Comparer des forfaits et des différents voyagistes. ■ Expliquer les similitudes et les différences. ■ Faire des critiques constructives des différents produits.	
Analyser les différents forfaits «soleil» (A) :				
5. Analyser les besoins du client et de la cliente.	■ Révision des techniques de vente.	■ Relever des besoins et les analyser, à partir de scénarios différents.	■ Rencontrer de façon fictive des clients et des clientes : • relever les besoins; • établir une liste des besoins; • Proposer des produits.	
6. Relever les principales caractéristiques des forfaits qui peuvent répondre aux besoins du client ou de la cliente.	■ Les forfaits.		■ Présenter en classe un forfait et toutes ses caractéristiques.	
7. Appliquer les techniques de vente.	■ Référer au module no 3.	■ Filmer des entrevues fictives.	■ Simuler une rencontre entre un agent de voyage et un client ou un cliente. ■ Analyser la rencontre et l'évaluer.	
Proposer des solutions de rechange à la clientèle (B) :				
8. Proposer des produits complémentaires.	■ Assurance. ■ Location de véhicule. ■ Plan-repos. ■ Excursions.		■ Présenter au moins deux produits complémentaires.	■ Pertinence des produits offerts.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
9. Effectuer la réservation.	■ L'utilisation de la langue anglaise. ■ L'utilisation du protocole du téléphone. ■ L'utilisation des fiches-clients.	■ Présenter 2 ou 4 dossiers où l'élève devra parachever les transactions et effectuer les opérations administratives.	■ Effectuer les appels aux grossistes. ■ Effectuer des appels simulés nécessitant l'usage des deux langues.	
10. Facturer la vente.	■ Les calculs de base.		■ Compléter les factures.	
11. Faire signer des formulaires de dégagement.	■ Formulaires de dégagement.	■ Présenter les formulaires.	■ Compléter les formulaires nécessaires.	
12. Informer le client ou la cliente des démarches à effectuer avant son départ.	■ Passeport. ■ Visa. ■ Clinique des voyageurs et voyageuses.	■ Présenter 2 ou 4 dossiers à compléter.	■ Donner les renseignements nécessaires selon les dossiers.	
13. Expliquer des procédures de paiement et d'annulation.	■ Chèque. ■ Reçu. ■ Carte de crédit. ■ Autorisation.	■ Présenter la procédure.	■ Compléter les documents requis pour le paiement.	
Parachever les transactions avec le client ou la cliente (C) :				
14. Préparer le paiement au grossiste.	■ MCO. ■ Chèque. ■ Bordereau de carte de crédit. ■ Autorisation.		■ Compléter un chèque ou un bordereau de carte de crédit selon le cas.	
15. Vérifier les documents.	■ Documents administratifs. ■ Documents de voyage.	■ Présentation de 2 à 4 dossiers à compléter.	■ Calculer un forfait : taxes, produits complémentaires. ■ Calculer les commissions. ■ Vérifier les documents.	
16. Classer les documents.	■ Système de classement.		■ Classer les dossiers.	
Effectuer les opérations administratives (D) :				

MODULE 9 L'ÉMISSION DE BILLETS D'AVION SELON LE PLAN NORD-AMÉRICAIN	
DURÉE : 60 h	CODES : SIMCA : CCG 183 SESAME : 457094

Introduction au module

Ce module a pour objectif de développer la compétence requise pour interpréter divers indicateurs de vols (OAG, guides des compagnies aériennes, etc.), pour déterminer les tarifs applicables, pour communiquer les procédures de réservation aux agents agréés (automatisés et non automatisés), pour émettre les documents de transport. Il a également pour objectif de définir divers documents qui se rapportent au BSP. (Le système de règlement par voie bancaire).

Conditions d'apprentissage

L'élève possède la documentation [*OAG* : nord-américain, indicateurs de vols de diverses ou différentes compagnies aériennes comme Air-Canada et Canadian, *ABC Air Travel Atlas*, IATA : manuel de billeterie et manuel de l'agent de voyages et *The World's Airlines*, etc.] pour faire des recherches individuelles et en équipe.

L'élève doit interpréter ces divers documents : horaires, documents de passage (ex.: MCO, Tours Ordor, 2 et 4 coupons), etc. L'élève doit émettre les documents de voyage.

Évaluation formative

Elle est axée sur les exercices de répétition. L'enseignant ou l'enseignante doit procurer à l'élève des dossiers permettant d'interpréter des données techniques, d'effectuer des recherches et d'émettre des documents de passage.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Expliquer les services et les conditions du transport aérien de passagers et de passagères (A):	■ Définition et rôle de l'IATA. ■ Définition des tarifs domestiques. ■ Utilisation de l'OAG domestique.	■ Définir le rôle d'IATA. ■ Définir les services liés au transport aérien de passagers et de passagères. ■ Montrer l'utilisation des livres de référence (livres d'IATA, OAG, Nord-Américain, ABC Air Travel Atlas, etc.). ■ Préparer des exercices d'utilisation des livres de référence.	■ Consulter les guides d'IATA (manuel de billetterie, manuel d'agent de voyage, etc.). ■ Prendre des notes. ■ Compléter des exercices d'utilisation.	■ Question à choix multiple. ■ Question à réponse courte fermée.
1. Utiliser les index et les références des indicateurs de vols et des horaires de compagnies aériennes.	■ Structures et composantes des index utilisés. ■ Utilisation des livres de référence.	■ Présenter les index et références, et les comparer.	■ Prendre des notes.	
2. Interpréter les codes et les symboles des index et des références des indicateurs de vol et des horaires de compagnies aériennes.	■ Liste des codes et symboles utiles. ■ Décodage. ■ Encodage.	■ Enseigner la nature des codes et symboles. ■ Élaborer des exercices.	■ Compléter des exercices.	
3. Calculer les temps de vol et de voyage.	■ Calcule en système vingt-quatre heures. ■ Calcule des temps de vol. ■ Calcule des temps de voyages.	■ Présenter et démontrer (acétate et tableau) le calcul du temps de vol. ■ Préparer des exercices de calcul du temps de divers vols directs et non directs.	■ Prendre des notes. ■ Compléter des exercices.	■ Étude de cas. ■ Question à réponse courte.
Choisir un plan de vol (B) :	■ Choix des plans de vol.	■ Démontrer comment procéder à une sélection complète et exacte des indicateurs de vol conforme aux consignes reçues.	■ Sélectionner un plan de vol conforme aux consignes reçues (dates, heures, arrêts d'avion, etc.).	■ Mise en situation.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
4. Justifier la pertinence des renseignements recueillis.	■ Comparaison des renseignements recueillis avec d'autres sources de référence pertinentes (coaériens, information du client ou de la cliente, etc.).	■ Préparer des exercices de façon à ce que l'élève puisse juger d'un résultat plus pertinent qu'un autre.	■ Compléter des exercices de comparaison.	
Remplir une fiche de client ou de cliente (C) :	■ Fiche de client ou de cliente. ■ Application des consignes administratives.	■ Expliquer l'importance de la saisie des données. ■ Énumérer les consignes administratives (noms, adresses, etc.).	■ Inscrire avec exactitude tous les éléments d'information pertinents. ■ Remplir des fiches-clients (informations pertinentes au sujet du client ou de la cliente et de son projet).	■ Remplir une fiche-client ou cliente.
5. Effectuer les réservations.	■ Entretiens téléphoniques entre agents et agentes de compagnies aériennes au sujet de réservations.	■ Démontrer la procédure (identité, objet de l'appel, nombre de places, etc.).	■ Appliquer la procédure. ■ Effectuer des exercices de simulations.	
6. Distinguer les types de manuels de tarification.	■ Comparaison et analyse du contenu des divers types de manuels (ATPCO, APT, notes de service de diverses compagnies aériennes, etc.).	■ Démontrer la pertinence des diverses sources de référence.	■ Prévoir des activités de manipulation des livres. ■ Prévoir des exercices de recherche et de comparaison.	
7. Interpréter les codes et les symboles du manuel de tarification.	■ Liste des codes et symboles utiles. ■ Décodage. ■ Encodage.	■ Expliquer la nature et la fonction des codes tarifaires. ■ Expliquer les pages «How to use». ■ Préparer des exercices d'interprétation.	■ Prévoir des exercices d'encodage.	■ Prévoir une épreuve pratique.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
8. Appliquer les règles tarifaires.	■ Choix des tarifs. ■ Règles d'application des tarifs.	■ Démontrer à l'aide d'exemples concrets. ■ Classifier les règles tarifaires relatives à l'itinéraire et à la durée du voyage. ■ Détailler les règles tarifaires relatives au coût des parcours et aux modalités de réservation et de paiement.	■ Effectuer l'application des règles tarifaires à partir d'histoire de cas. ■ Déterminer les tarifs applicables selon l'itinéraire et la durée du voyage. ■ Interpréter les règles tarifaires. ■ Travailler individuellement.	
9. Trouver le tarif applicable.	■ Le tarif. ■ Fiche du client.	■ Différencier et choisir le tarif optimal en termes d'itinéraire et de coût.	■ Déterminer le tarif optimal en termes d'itinéraire et de coût. ■ Inscrire sur la fiche du client (les détails de vols, tarifs, etc.).	
Calculer le tarif d'un billet (D) :	■ Détermination du tarif. ■ Respect des règles.			
10. Sélectionner le type et le format du document à utiliser.	■ Définition des objectifs du BSP. ■ Documents IATA et BSP.	■ Présenter le système de règlement par voie bancaire (BSP). ■ Présenter les avantages du système pour l'agent ou l'agente (allègement et simplification du travail, renouvellement automatique des billets, etc.).	■ Prendre des notes. ■ Nommer les avantages du BSP.	
11. Valider le billet.	■ Respect des règles d'IATA. (plaque d'identité, séquence des billets, etc.).	■ Énumérer les éléments de contrat des billets d'avion. ■ Démontrer l'utilisation de la plaque d'identité ainsi que de la valideuse.	■ Remplir une fiche de contrôle de billets d'avion. ■ Choisir correctement la plaque d'identité du transporteur (Air Canada, Canadien, etc.). ■ Utiliser la valideuse.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
12. Transcrire les renseignements de la fiche du client ou de la cliente.	■ Respect de la procédure d'émission de documents IATA et BSP.	■ Expliquer l'importance de la précision et de l'exactitude de la disposition. ■ Remplir un fac-similé de billet).	■ Compléter des billets et autres documents.	
13. Calculer les taxes.	■ Classification appropriée des diverses taxes. ■ Calcul des taxes.	■ Calculer les diverses taxes (TPS, CA, XG, XT, etc.) ■ Différencier l'emplacement des diverses taxes sur les billets de transport.	■ Effectuer des exercices pratiques.	
14. Remplir les formulaires BSP.	■ Carte de crédit, échange, remboursement, etc.	■ Préparer des exemples complets de formulaires BSP.	■ Effectuer des exercices. ■ Compléter des formulaires BSP.	
15. Calculer les primes d'assurance-annulation de vol.	■ Primes d'assurances en fonction du tarif obtenu. ■ Application des primes d'assurance.	■ Familiariser l'élève avec les diverses primes. ■ Calculer les primes d'assurance choisies en fonction du tarif obtenu.	■ Prendre des notes. ■ Calculer des primes d'assurance en fonction de la pénalité, du coût du billet de retour, etc.	
16. Retirer les coupons destinés à la comptabilité et à l'agence émettrice.	■ Préparation du billet.	■ Présenter les composantes d'un billet (coupons destinés à la comptabilité, à l'agence émettrice, aux clients ou aux clientes).	■ Définir les divers composants d'un billet. ■ Enlever les coupons appropriés. ■ Préparer un billet pour un passager.	
17. Expliquer les autres formulaires de BSP.	■ Familiarisation avec les autres formulaires BSP (ajustement, etc.)	■ Présenter la nature et la fonction des autres formulaires du BSP.	■ Remplir les autres formulaires.	
Remplir le billet et les autres documents de l'IATA et du BSP (E) :				

MODULE 10 L'ÉMISSION DE BILLETS D'AVION SELON LE PLAN INTERNATIONAL

DURÉE : 75 h

CODES : SIMCA : CCG 184
SESAME : 457106

Introduction au module

Ce module a pour objectif de développer chez l'élève les connaissances nécessaires pour examiner un itinéraire international, pour établir le tarif du voyage ainsi que pour émettre le billet de passage en respectant la réglementation.

Conditions d'apprentissage

L'élève possède la documentation nécessaire et complète par des notes de cours. Ce module doit fournir l'occasion d'établir des tarifs de billets d'avion selon le plan international et d'émettre plus d'une cinquantaine de billets d'avion de tarif varié.

Évaluation formative

Elle est axée sur la compréhension et l'application des divers tarifs en utilisant des mises en situation et des exercices à réponse courte.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Expliquer les caractéristiques d'un plan de vol.	■ Types de plan de vol international.	■ Présenter des types de plan de vol international.		
2. Utiliser les indices et les références des indicateurs de vols et des horaires des compagnies aériennes.	■ Structures et composantes des références utilisées (OAG international, etc.).	■ Présenter et comparer les types de référence.	■ Prendre des notes.	
3. Interpréter les codes, les symboles des index, les références des indicateurs de vols et les horaires des compagnies aériennes.	■ Liste des codes et symboles utiles. ■ Décodage et encodage (villes, co-aériens, etc.).	■ Expliquer les codes et les symboles. ■ Composer des exercices.	■ Compléter des exercices.	
4. Calculer les temps de vol et de voyage.	■ Révision du procédé du calcul en système vingt-quatre heures. ■ Calcul du temps de vol.	■ Présenter et expliquer au tableau avec des acétates, le calcul des destinations internationales.	■ Compléter des exercices de révision.	■ Questions à réponse courte fermée. ■ Étude de cas.
Choisir un plan de vol (A) :				
5. Justifier la pertinence des informations recueillies.		■ Comparer les renseignements recueillis avec d'autres sources possibles ou pertinentes (ordinateurs, co-aériens, etc.). ■ Préparer des exercices pour permettre à l'élève de comparer des bilans de vols.	■ Compléter les exercices.	
6. Vérifier les exigences concernant la documentation de voyage.	■ Documentation nécessaire pour voyager.	■ Expliquer l'importance d'un document de voyage.	■ Exercices pratiques basés sur des histoires de cas.	
7. Utiliser un fichier de client informatisé.			■ Exercices pratiques individuels	■ Étude de cas.
Remplir une fiche de client (B) :				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	■ Utilisation d'une fiche-client.	■ Présenter une fiche-client remplie. ■ Examiner l'information.	■ Remplir des fiches-clients.	■ Évaluation sur la disposition et l'exactitude.
8. Effectuer la réservation.	■ Organisation de la démarche de réservation.	■ Présenter la démarche à l'aide d'acétates.	■ Effectuer des simulations.	
9. Distinguer les types de manuels de tarification.		■ Comparer puis analyser le contenu des divers types de manuels (air tarifs, etc.).	■ Observer et manipuler les manuels.	
10. Interpréter les codes et les symboles du manuel de tarification.	■ Composition d'une liste des codes et des symboles utiles. ■ Décodage et encodage.	■ Présenter la nature et la fonction des codes tarifaires.	■ Décoder. ■ Encoder.	
11. Appliquer les règles tarifaires.	■ Application des règles tarifaires.	■ Présenter des exemples concrets.	■ Effectuer l'application des règles tarifaires à partir d'histoire de cas. ■ Travailler individuellement.	
12. Trouver le tarif applicable selon le plan de vol.	■ Utilisation des divers calculs pour proposer un tarif.	■ Effectuer des calculs au tableau.	■ Travailler personnellement à partir de cas.	
Calculer le tarif d'un billet (C) :	■ Détermination du tarif. ■ Respect des règles.			■ Calcul d'un trajet international.
13. Sélectionner les types et le format des documents à utiliser.	■ Revision de divers documents IATA et BSP.	■ Confirmer l'utilisation des divers documents (2 coupons, 4 coupons, etc.). ■ Proposer divers trajets.	■ Sélectionner le document de passage approprié.	
14. Valider le billet.	■ Inscription du numéro du document utilisé. ■ Utilisation de l'appareil de validation.	■ Rappeler l'utilisation des appareils.	■ Réviser.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
15. Calculer les taxes.	▪ Calcul de taxes. ▪ Classification appropriée des diverses taxes.	▪ Revoir les types de taxes. ▪ Calculer diverses taxes.	▪ Effectuer des exercices.	
16. Calculer les primes assurance-annulation de vol aérien.	▪ Calcul des primes d'assurance en fonction du tarif obtenu.	▪ Énumérer les points à considérer (pénalité, etc.) pour calculer les primes.		
17. Expliquer l'utilisation des formulaires du BSP.	▪ Composition d'une liste des formulaires de BSP. ▪ Utilisation des divers formulaires (Voir BSP).	▪ Revoir la nature et la fonction des formulaires du BSP.	▪ Effectuer des exercices sur l'utilisation des formulaires divers.	
18. Rédiger le rapport du BSP.	▪ Vérification des documents au sujet desquels faire un rapport. ▪ Séparation des documents de passage (vente à crédit, au comptant, etc.). ▪ Préparation des rubans à calcul. ▪ Préparation des formulaires d'autorisation.	▪ Présenter le rapport.	▪ Effectuer des exercices.	
Remplir le billet et les autres documents de l'IATA et du BSP (D) :	▪ Compléter les documents. ▪ Respecter les règles.	▪ Présenter les documents.	▪ Préparer un BSP.	▪ Épreuve pratique

MODULE 11 L'UTILISATION D'UN SYSTÈME DE RÉSERVATION ÉLECTRONIQUE

DURÉE : 90 h

CODES : SIMCA : CCG 185
SESAME : 457116

Introduction au module

L'objectif de ce module est de permettre aux élèves d'utiliser un système informatisé de réservation. Il permet une synthèse de tout ce qui a été vu en classe précédemment.

Conditions d'apprentissage

L'enseignant ou l'enseignante doit respecter le rythme d'apprentissage de chacun et chacune. Certains systèmes de réservation électronique comportent un cours de formation intégré (CAI/CBT).

Une quarantaine de dossiers de difficultés différentes devraient être traités par les élèves.

Évaluation formative

Elle est axée sur le travail de recherche individuel. Des mises en situation comportant des réponses précises doivent être utilisées pour déterminer le degré d'apprentissage atteint. L'élève a la possibilité d'évaluer des dossiers-clients préparés par d'autres élèves ainsi que des dossiers préparés par le formateur ou la formatrice.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Respecter les règles d'ergonomie relatives aux équipements utilisés.	■ Présentation des concepts d'ergonomie.	■ Présenter la position de travail.	■ Vérifier son positionnement. ■ Choisir la position optimale de travail.	
2. Identifier les composantes de l'appareil.	■ Description du tabulateur, de l'écran et du terminal.	■ Montrer les composantes.		
3. Utiliser le doigté.	■ Démonstration des techniques du doigté.	■ Utiliser le doigté.	■ Effectuer des exercices de manipulation.	
4. Entrer en communication.	■ Organisation des démarches initiales.	■ Présenter la procédure.	■ Pratiquer l'ouverture et la fermeture de l'ordinateur pour entrer en communication.	
5. Identifier les commandes de base.	■ Les leviers de commandes et leur application.	■ Présenter les commandes.	■ Effectuer des exercices pratiques.	
6. Interpréter les données affichées à l'écran.	■ Description de tous les éléments qui apparaissent.	■ Interpréter les données à l'écran.	■ Interpréter ce qui apparaît à l'écran.	■ Exercice d'interprétation.
7. Réaliser des transactions (entrée, affichage, réservation, annulation, modification, suppression).	■ Réalisation d'entrées, d'affichages, de réservations, d'annulations et de modifications.	■ Présenter des commandes simples.	■ Effectuer des exercices pratiques.	
Faire fonctionner un appareil de réservation informatique (A) :	■ Enclenchement du système de réservation. ■ Réalisation de transactions.			
8. Expliquer la procédure de réservation.	■ Organisation de réservation.	■ Effectuer une réservation.	■ Bâtir une réservation.	
9. Compléter les quatre zones obligatoires (itinéraire, nom, contact, billetterie, etc.).	■ Création des zones : (nom, itinéraires, contact, billetterie, etc.) à l'aide des transactions démontrées.	■ Effectuer une réservation. ■ Décrire les zones obligatoires. ■ Présenter des exercices.	■ Compléter les exercices.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
10. Préciser l'itinéraire (secteur ouvert et de surface).	■ Création des zones : surface ou ouvert, à l'aide des transactions démontrées.	■ Expliquer la transaction.	■ Montrer l'utilisation d'une surface ou d'un tronçon ouvert.	
11. Effectuer des modifications.	■ Modifications de dossier.	■ Examiner les moyens de modifier un dossier.	■ Réaliser une modification de dossier.	
12. Compléter les zones requises.	■ Familiarisation avec les zones requises.	■ Énumérer les zones requises.	■ Nommer les zones requises.	
13. Fermer le dossier.		■ Effectuer la fermeture du dossier. ■ Effectuer l'enregistrement du dossier.		■ Effectuer des exercices pratiques. ■ Réaliser un dossier complet.
14. Rappeler le dossier.		■ Expliquer le rappel de dossier.		
Gérer le dossier du passager ou de la passagère (B) :		■ Compléter un dossier afin d'obtenir un numéro de réservation.		
15. Demander des services spéciaux (repas, chaise roulante, etc.).		■ Effectuer des demandes spéciales.		
16. Faire une sélection anticipée de sièges.		■ Effectuer une sélection de sièges.		
17. Annuler les zones supplémentaires.		■ Effectuer des annulations.		
Compléter les zones supplémentaires (C) :		■ Effectuer des zones supplémentaires et les annuler.		

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
18. Appliquer les règlements tarifaires.	■ Mises en situations diverses afin d'appliquer des règlements tarifaires. ■ Lecture des règlements.	■ Effectuer un cours magistral.		
19. Calculer des tarifs.		■ Donner des exemples.	■ Effectuer des exercices pratiques.	
Choisir le tarif (D) :		■ Donner des exemples.	■ Effectuer des exercices pratiques.	■ Épreuve pratique.
20. Vérifier les possibilités d'hébergement.	■ Sélection des hôtels d'une destination donnée.	■ Donner des exemples et exposé.	■ Effectuer des exercices pratiques.	
21. Vérifier les possibilités de location de voitures.	■ Sélection de voitures.	■ Donner des exemples et exposé.	■ Effectuer des exercices pratiques.	
22. Effectuer des réservations pour des hôtels et des voitures listés ou hors-listes.	■ Choix d'un hôtel et réservation. ■ Choix d'une voiture. ■ Hors-liste.	■ Donner des exemples.	■ Effectuer des exercices pratiques.	
23. Modifier et annuler des réservations.	■ Modifications ou annulations.	■ Donner des exemples.		
Réserver des hôtels et des voitures (E) :		■ Donner des exemples.	■ Effectuer des exercices pratiques.	■ Épreuve pratique.
24. Introduire un dossier en file d'attente.		■ Donner des exemples et exposé.	■ Effectuer une mise en file d'attente.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Utiliser le courrier électronique (F) :	■ Pertinence du courrier électronique. ■ Envoi d'un dossier dans le courrier électronique.	■ Décrire la procédure.	■ Effectuer des exercices pratiques.	
25. Imprimer des billets pour des dossiers de passagers tarifiés.		■ Démontrer.	■ Effectuer l'impression d'un billet tarifié automatiquement.	
26. Imprimer des billets pour des dossiers de passagers non-tarifiés.		■ Démontrer.	■ Effectuer l'impression d'un billet non-tarifié.	
Émettre des billets mécanographique (G) :	■ Impression d'un billet.			

MODULE 12 LA PRÉPARATION DU VOYAGE

DURÉE : 30 h

CODES : SIMCA : CCG 186
SESAME : 457122

Introduction au module

Ce module a pour fonction de permettre à l'élève d'acquérir une connaissance adéquate de la préparation d'un voyage.

Il est important pour l'élève d'apprendre quels sont les formulaires requis, les exigences sanitaires et les précautions à prendre au moment de visites à l'étranger. De plus, il ou elle doit se familiariser avec l'horloge de 24 heures.

Enfin, l'élève doit connaître tous les renseignements nécessaires pour faciliter le voyage de la clientèle à l'étrangère.

Conditions d'apprentissage

Durant tout le module, l'élève voit d'abord l'aspect théorique des renseignements et ensuite, il se familiarise avec les formulaires et les documents. Par la suite, il exerce ses aptitudes à compléter tous ces formulaires.

Afin de rendre le module intéressant, il est suggéré d'avoir en main les sources de référence ainsi que tous les documents et formulaires nécessaires.

D'autres part, il est important de faire des exercices pratiques avec ces documents afin d'aider l'élève à bien les connaître.

Évaluation formative

L'évaluation devra porter surtout sur :

- les utilisations des sources de référence;
- la connaissance des différents documents et formulaires.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Distinguer les types de visa et autre permis de séjour.	■ Raisons de l'existence de permis de séjour dans certains pays. ■ Définition de permis de séjour (visa, passeport). ■ Distinction des types de visa et autres permis de séjour.	■ Présenter un cours théorique. ■ Passer en revue différents permis de séjour à l'aide des documents pertinents.	■ Prendre des notes.	
2. Connaître les informations requises pour une demande de visa de tourisme et de passeport.	■ Présentation des sources de référence telles que le TIM et l'ordinateur. ■ Définition et distinction des rôles du consulat et de l'ambassade.	■ Montrer l'utilisation du TIM. ■ Expliquer les distinctions de rôles du consulat et de l'ambassade. ■ Voir et énumérer les renseignements requis à l'aide des formulaires pertinents.	■ Compléter des exercices avec le TIM. ■ Prendre des notes.	
3. Expliquer les règlements douaniers des pays d'arrivée et les règlements de transit.	■ Définition et raisons d'existence des douanes. ■ Explication des règlements douaniers du Canada. ■ Utilisation du TIM et des autres documents fournis par les consulats étrangers.	■ Étudier les règlements. ■ Préparer des exercices dans le TIM accompagnés d'exemples.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter des exercices dans le TIM.	
Rédiger les formulaires requis pour l'entrée et le séjour dans des pays étrangers (A) :	■ Visa. ■ Passeport.			■ Épreuve écrite.
4. Renseigner le client ou la cliente sur les précautions médicales et sanitaires usuelles.	■ Précautions usuelles nécessitées par la grande différence des conditions sanitaires dans le monde. ■ Connaissances de base des précautions à prendre pour l'eau, la nourriture, le climat.	■ Présenter un exposé. ■ Illustrer la théorie d'exemples. ■ Étudier des cas pratiques.	■ Prendre des notes. ■ Compléter l'étude de cas.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
5. Connaître les zones de maladie endémique.	■ Définition de la maladie endémique. ■ Raisons de l'existence de ces maladies. ■ Connaissance des zones concernées à l'aide d'un atlas et de cartes fournies par l'Agence canadienne de développement international (ACDI).	■ Effectuer un exposés théorique. ■ Étudier en groupe la localisation de ces maladies.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter un travail de groupe.	
6. Diriger le client ou la cliente vers les services médicaux.	■ Importance de revoir le rôle de conseiller ou de conseillère en tenant compte du fait que l'agent de voyage n'est pas un spécialiste de la santé. ■ Connaissance des adresses où le client ou la cliente peut avoir les services médicaux.	■ Effectuer un exposé théorique. ■ Illustrer d'exemples le bien-fondé de cet énoncé.	■ Prendre des notes.	■ Épreuve pratique.
Prévenir le client ou la cliente des exigences sanitaires et des précautions médicales à respecter (B) :				
7. Utiliser l'horloge de 24 heures.	■ Importance de l'utilisation de l'horloge de 24 heures.	■ Expliquer et illustrer d'exemples.	■ Prendre des notes. ■ Faire des exercices sur les fuseaux horaires.	
8. Convertir les heures d'arrivée à l'heure locale.	■ Explication des fuseaux horaires et leur application dans la rédaction d'itinéraire. ■ Définition et application de l'heure locale.	■ Expliquer et illustrer à l'aide du globe terrestre et de la carte. ■ Rédiger des itinéraires de passagers ou de passagères.	■ Exécuter des exercices.	
Rédiger un sommaire des heures d'arrivée et de départ (C) :				■ Épreuve pratique.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
9. Expliquer les conditions des taux de change des devises.	■ Définition de devises. ■ Explication des conditions d'achat et de vente des devises au moyen des taux de change. ■ Étude de tableau de taux de change.	■ Expliquer et illustrer. ■ Expliquer à l'aide d'un tableau de taux de change.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter des exercices.	
10. Calculer la valeur de différentes devises selon leur taux de change.	■ Calculs de la valeur des devises.	■ Expliquer à l'aide du tableau de taux de change en utilisant des exemples. ■ Effectuer des exercices pratiques.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter individuellement des exercices.	■ Épreuve pratique.
11. Comparer le coût de la vie à différentes destinations.	■ Définition du coût de la vie et son application. ■ Distinction et corrélation de la valeur d'une devise et le coût de la vie. ■ Importance de la relativité du coût de la vie de certains pays par rapport à celui du Canada.	■ Présenter un exposé théorique. ■ Illustrer par des exemples pratiques.	■ Prendre des notes.	
12. Conseiller le client ou la cliente sur les vêtements requis.	■ Importance de bien connaître les climats et les saisons des pays visités et leur influence sur les vêtements requis.	■ Expliquer et illustrer par des exemples. ■ Revoir les sources de référence concernant les climats.	■ Prendre des notes.	
13. Indiquer les règlements concernant le transport des bagages.	■ Connaissance des sources d'information concernant les bagages soit l'OAG et les politiques de compagnies aériennes.	■ Expliquer à l'aide de l'OAG le contrat d'un billet d'avion.		

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
14. Préparer un sommaire des renseignements à retenir. **Faciliter le séjour du client ou de la cliente en lui donnant l'information requise (D) :**	■ Connaissance des renseignements à retenir.	■ Expliquer le sommaire.	■ Préparer un sommaire de renseignements à retenir. ■ Compléter une étude de cas.	■ Épreuve théorique et pratique.

MODULE 13 LA VENTE DE FORFAITS SPÉCIALISÉS

CODES : SIMCA : CCG 187

DURÉE : 60 h **SESAME : 457134**

Introduction au module

Ce module a pour objectif de développer chez l'élève, les connaissances nécessaires pour vendre des forfaits spécialisés tels que les croisières, les formules «tout inclus», les forfaits sportifs ainsi que les forfaits à thème (voyage de motivation, safari, photo, pèlerinage, etc.).

On examine ces concepts en introduisant une nouvelle terminologie et en utilisant les brochures publicitaires de grossistes spécialisés tels que Tours Vogue Inc., Club Med, Aventures Mondiales, Accent, Revatours, Canadian Travel Abroad, Abercrombie + Kent (International Inc.), Holland America, etc.

Condition d'apprentissage

L'élève possède la documentation nécessaire (OAG : Worldwide Cruise et Shipline Guide, Official Steamship Guide et un échantillon de brochures de forfaits spécialisés, tels que décrits ci-haut) pour faire sa recherche. Il doit ainsi lire la documentation (articles de journaux, revues, etc.) fournie, prendre des notes et participer à des mises en situation.

Évaluation formative

Elle sera axée sur le travail individuel fait à partir de produits spécialisés et sur des mises en situation et des études de cas faites à l'aide de la documentation appropriée. L'utilisation de questionnaires à courte et longue réponse complétera certaines étapes.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Accueillir le client ou la cliente.	■ Souci constant de son apparence extérieure et de son comportement. ■ Application constante des règles de politesse et de courtoisie (règles de convenance). ■ Respect constant de la confidentialité.	■ Décrire différentes situations d'accueil.	■ Appliquer des protocoles d'accueil.	■ Mises en situation.
2. Utiliser la terminologie propre à la tâche.	■ Application exacte du vocabulaire approprié. ■ Application juste du langage spécialisé (super club, thalassothérapie, motivation, etc.).	■ Décrire le vocabulaire spécialisé dans le module nos 7 et 8.	■ Utiliser et définir le vocabulaire spécialisé : «super-club», «thalassothérapie», «thermal», «spa», «paquebot», «peniche», «safari», etc.	■ Questionnaires à choix multiple. ■ Questions à réponse courte, fermée.
3. Utiliser le téléphone.	■ Application du protocole de communication téléphonique.	■ Présenter le protocole de communication téléphonique.	■ Utiliser d'une manière efficace les appareils téléphoniques. ■ Décrire les règles d'usage et de courtoisie au téléphone. ■ Énumérer certaines réponses appropriées aux besoins de la clientèle.	■ Mise en situation.
4. Ouvrir une fiche de client.	■ Orientation juste vers le client ou la cliente.	■ Décrire les éléments essentiels à d'une fiche-client (noms, adresses, nos de téléphone le jour, le soir, dates de voyages, durée du voyage, etc.).	■ Énumérer les éléments essentiels d'un dossier.	■ Exercices d'ouverture d'un dossier (maximum 3 dossiers).
Percevoir les besoins de la clientèle				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
5. Utiliser le matériel de référence.	■ Choix des documents de référence à consulter.	■ Différencier les documents de référence : Personal Guide et Travel Industry, Cruise et Shipline Guide, brochure de divers grossistes, etc.	■ Décrire la fonction des divers documents de référence. ■ Travailler individuellement et en groupe à partir d'étude de cas.	■ Questions à réponse courte, fermée.
	■ Choix des communications à effectuer par téléphone.	■ Vérifier les produits offerts par divers grossistes spécialisés et moins spécialisés.	■ Énumérer les grossistes spécialisés et les produits qu'ils offrent.	
	■ Qualité de la communication orale en anglais.	■ Présenter un vocabulaire précis et approprié : «à la carte», «accréditation», «air taxi», «inclusire tour», etc. ■ Distinguer l'élocution et le comportement appropriés dans les communications.	■ Utiliser un vocabulaire précis et approprié. ■ Conserver une élocution claire tout au long de la conversation téléphonique avec le grossiste.	
6. Distinguer les différents types de forfaits spécialisés (croisière, voyage organisé, sportif, d'affaire, à thème et formule tout inclus).	■ Énumération des forfaits spécialisés : croisière, forfait organisé, forfait sportif, etc. ■ Manipulation des diverses brochures publicitaires de grossistes spécialisés et moins spécialisés.	■ Énumérer les produits et destinations offerts par des grossistes spécialisés : Club Med, Tours Vogue, Accent, Rivetours, etc.	■ Classer les grossistes selon les produits spécialisés offerts.	■ Questions à réponse courte, ouverte.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
7. Distinguer les principales compagnies de transport maritime et de voyage à forfaits.	▪ Classification appropriée des compagnies de transport maritimes et de voyages à forfaits. ▪ Association appropriée des compagnies de transport maritimes et de voyages à forfaits avec le nom de la compagnie (i.e. Royal Vicking = Compagnie de transport maritime; Club Med = voyage à forfait).	▪ Expliquer les différences et les ressemblances entre le transport maritime et un voyage à forfait. ▪ Énumérer les diverses compagnies de transport maritimes (Royal Vicking, Holland America, Carnival, etc.) et celles de voyages à forfaits spécialisés (Accent, Sportmania, etc.).	▪ Énumérer les différences. ▪ Nommer les compagnies et déterminer leur produit (i.e. transport maritime ou voyage à forfait).	▪ Questions à association multiple.
8. Interpréter des plans de ponts.	▪ Classification appropriée des divers emplacements à bord d'un paquebot. ▪ Utilisation des livres de référence tels que «CRIA» et «Garth's Ship Profil».	▪ Décrire les divers ponts : promenade. ▪ Différencier une cabine intérieure d'une cabine extérieure. ▪ Comparer les prix des cabines en relation avec leur emplacement. ▪ Appliquer les techniques de comparaison (plan du paquebot, année de rénovation, etc.).	▪ Nommer les divers ponts. ▪ Appliquer les notions d'emplacement pour suggérer une cabine.	▪ Questions à choix multiple.
9. Connaître les croisières les plus populaires.	▪ Explication de la popularité de diverses compagnies de croisière (Holland America, Carnival Cruise, Commodon, etc.).	▪ Énumérer les compagnies de croisières les plus populaires. ▪ Décrire les services de ces compagnies (spectacles, sports, etc.). ▪ Énumérer le personnel de ces compagnies (Asiotic, Norvège, etc.).	▪ Nommer les compagnies de croisières les plus populaires.	▪ Questions à réponse courte, ouverte.
10. Comparer les itinéraires des croisières.	▪ Utilisation appropriée des livres de référence (OAG : Cruise et Shipline Guide, Official Stoamship Guide, etc).	▪ Expliquer l'utilisation des livres de référence. ▪ Interpréter les données des livres ou références (point de départ, itinéraire, durée, etc.).	▪ Utiliser les livres de référence. ▪ Préciser les éléments essentiels à une croisière (point de départ, itinéraire, etc.).	▪ Questions à réponse courte, ouverte. ▪ Questions à choix multiple.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
11. Comparer les services offerts selon différents forfaits d'un même type et selon des forfaits différents (services, itinéraires, logement, etc.).	■ Compréhension appropriée des divers forfaits (ex. : super club» ou «tout compris»). ■ Exactitude de la comparaison de produits et services (ex. : même transporteur, catégorie de logement, etc.).	■ Énumérer les services offerts (repas, activités, etc.).	■ Décrire les services offerts dans les forfaits spécialisés. ■ Discerner les principales différences entre les divers produits spécialisés.	■ Questions à réponse élaborée ouverte.
12. Téléphoner au fournisseur pour compléter ou confirmer l'information.	■ Révision des techniques téléphoniques. ■ Respect de la procédure de réservation. ■ Exactitude dans la demande d'information et de réservation.	■ Vérifier les connaissances des techniques téléphoniques. ■ Utiliser le protocole de réservation (nom d'agent, nom d'agence, etc.). ■ Énumérer les points importants (date, durée, nombre de voyageur, etc.). ■ Utiliser de façon exacte et appropriée les termes professionnels en français.	■ Appliquer les techniques de protocole téléphonique. ■ Appliquer le protocole de réservation. ■ Décrire la procédure et les éléments importants d'une réservation.	■ Mise en situation.
Effectuer des recherches (B) :				
13. Présenter des solutions de remplacement au client ou à la cliente.		■ Énumérer les forfaits pertinents aux besoins du client ou de la cliente (plage, visite, aventure, etc.).	■ Sélectionner, dans sa documentation de forfaits spécialisés, au moins deux forfaits qui répondent directement aux besoins exprimés par le client ou la cliente (coût, temps, destination désirée, etc.).	■ Mise en situation.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
14. Offrir des produits complémentaires.	■ Offre d'au moins deux services additionnels pertinents par rapport aux forfaits envisagés par le client ou la cliente. ■ Qualité de la communication orale en français. ■ Application des techniques de ventes.		■ Proposer au client ou à la cliente une assurance et un service additionnel pertinent (transfert, excursion, plan repos, etc.). ■ Fournir des explications complètes et exactes. ■ Appliquer les notions de vente (écouter, décoder, suggérer, etc.). ■ Convertir l'objection en avantage. ■ Utiliser la référence d'une troisième personne. ■ Se servir de l'objection pour conclure.	■ Étude de cas. ■ Observation.
Conseiller la clientèle (C) :				
15. Procéder à une réservation.	■ Application du protocole de réservation (identité de l'agent, de l'agence, numéro de l'agence si applicable, etc.). ■ Exactitude de la demande de réservation. ■ Respect des obligations de garantie de l'agence.	■ Discerner les éléments principaux d'une réservation. ■ Expliquer l'importance de l'exactitude de l'information.	■ Nommer les composantes d'une réservation. ■ Mettre l'élève en situation.	■ Questions à réponse courte, fermée.
16. Confirmer une réservation.	■ Respect de la procédure de confirmation de la réservation.		■ Communiquer les renseignements de confirmation aux clients ou aux clientes.	
17. Fournir les documents d'accompagnement.	■ Coupons de transport, de logement, livres des douanes, etc. ■ Précision et exactitude dans le choix des documents à remettre au client ou à la cliente.	■ Expliquer l'essentiel des documents à remettre au client ou à la cliente. ■ Différencier les éléments nécessaires (billets d'avion, coupons de transfert, etc.) et les éléments essentiels (information générale, livre des douanes, etc.).	■ Nommer les éléments d'une «pochette-voyage». ■ Compléter une mise en situation.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
18. Calculer le coût du voyage.	■ Exactitude des calculs.	■ Distinguer le prix brut du voyage. ■ Distinguer le prix net du voyage.	■ Calculer le prix brut du voyage. ■ Évaluer le prix net du voyage. ■ Effectier des calculs.	
19. Faire signer les dégagements de responsabilités.	■ Connaissances des droits et responsabilités comme agent ou agente de voyages.	■ Revoir les notions de dégagement des modules 5 et 7. ■ Expliquer l'importance des dégagements de responsbilités.	■ Énumérer les raisons de faire signer les dégagements.	■ Questions à choix multiples.
Parachever les transactions avec le client ou la cliente (D) :				
20. Vérifier les documents.	■ Vérification des documents de voyage.	■ Décrire la procédure de vérification des documents reçus (est-ce qu'ils correspondent à votre demande).	■ Vérifier les documents déjà assemblé par une autre personne.	■ Étude de cas.
21. Répondre à des réclamations.	■ Soucl du service à la clientèle.	■ Décrire la procédure (répondre rapidement, enregistrer les réclamations, etc.).	■ Décrire la procédure de réclamation.	
22. Assurer un suivi après vente.	■ Application des notions de vente.	■ Appliquer le protocole «service à la clientèle».	■ Nommer les points essentiels pour offrir un service de qualité à la clientèle (ex. : volonté, empathie, intégrité, etc.). ■ Mettre l'élève en situation.	
Effectuer les opérations administratives (E) :				

MODULE 14 LA SOLLICITATION DE LA NOUVELLE CLIENTÈLE

CODES : SIMCA : CCG 188

DURÉE : 45 h **SESAME : 457143**

Introduction au module

Ce module a pour fonction d'apprendre à l'élève les techniques de prospection afin d'augmenter la clientèle.

L'élève se familiarise en premier lieu avec les types de prospection et le plan de développement qui les accompagne.

Ensuite, à partir d'une bonne gestion de son temps, il apprend à maîtriser tous les outils nécessaires à une bonne prospection.

Finalement, il découvre et pratique toutes les formes de prospection appropriées au domaine du voyage.

Idéalement, le module permet à l'élève de développer ses aptitudes à prospecter et à bien utiliser tous les moyens disponibles dans son milieu.

Conditions d'apprentissage

L'enseignant ou l'enseignante a avantage à illustrer constamment ses exposés par des exemples concrets pour aider l'élève à mieux comprendre.

L'équilibre entre le travail individuel et celui de groupe est primordial afin d'obtenir un meilleur apprentissage de la prospection.

Évaluation formative

L'évaluation formative doit être axée sur une compréhension juste et pratique du processus de la prospection.

Donc, les éléments pratiques de la prospection devraient faire l'objet d'une évaluation formative.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Définir la prospection et ses buts.	■ Nature : démarche en vue de découvri des clients potentiels et des clientes potentielles. ■ Utilité et buts : • assurer la régularité des ventes; • maximiser les résultats des efforts promotionnels.	■ Présenter un exposé axé sur l'importance de la planification de la prospection. ■ Inviter un conférencier ou une conférencière : • conseiller ou conseillère en voyage; • grossiste.	■ Prendre des notes.	
2. Préciser les types de prospection.	■ Prospection : • directe et indirecte : - par chaîne : à un client potentiel ou à une cliente potentielle d'un client ou d'une cliente; - par centre d'influence; - par groupe.	■ Expliquer et illustrer. ■ Discuter en équipe à partir de cas.	■ Prendre des notes. ■ Déterminer le type de prospection répondant le mieux à un produit ou service donné ainsi qu'à un marché donné.	
3. Préciser l'importance du suivi et de la relance pour l'entreprise et le client ou la cliente.	■ Définition du suivi et de la relance. ■ Importance de tabler d'abord sur l'acquis avant de chercher ailleurs. (prospection indirecte)	■ Illustrer avec des exemples. ■ Fournir à l'élève des documents et des textes sur l'importance de la prospection.	■ Prendre des notes. ■ Lire les textes reçus.	
Choisir le type de prospection approprié à la vente d'un produit ou d'un service donné (A) :	■ Types de prospection.	■ Travailler d'équipe.	■ Établir un plan de prospection pour la vente de produits ou services.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
4. Décrire le processus et les étapes de la prospection.	■ Recherche de clients éventuels ou de clientes éventuelles et de renseignements sur leurs besoins. ■ Choix d'une stratégie. ■ Sélection de clients ou de clientes. ■ Démarches (lettre, téléphone). ■ Suivi, fichier. ■ Évaluation.	■ Présenter un exposé. ■ Utiliser les techniques et moyens usuels (téléphones, fichiers, etc.).	■ Prendre des notes. ■ Inventorier un milieu donné (l'école, le quartier, la ville, la région) pour y repérer les clients potentiels et les clientes potentielles. ■ Établir un fichier-client. ■ Tenir un agenda.	
5. Relever les diverses sources d'information utiles à la prospection de marchés potentiels.	■ Bottins téléphoniques (généraux et spécialisés). ■ Organisations sociales. ■ Journaux locaux. ■ Rôle d'évaluation municipale (taxes) et liste d'électeurs. ■ Publications diverses. ■ Enquêtes et études de marché. ■ Relations personnelles.	■ Expliquer avec des exemples. ■ Travailler en équipe sur l'exploration des sources d'information et leurs caractéristiques.	■ Prendre des notes. ■ Repérer les clients éventuels ou les clientes éventuelles pour un produit ou service donné. ■ Repérer les centres d'influence pour la promotion d'un produit ou service donné.	
6. Trouver les clients potentiels et les clientes potentielles ainsi que les centres d'influence.	■ Application du principe de la sélectivité afin d'épargner du temps en prospectant. ■ Importance du dépistage et sa définition.	■ Illustrer avec des exemples. ■ Apprendre comment remplir une fiche de sélectivité.	■ Prendre des notes. ■ Remplir une fiche de sélectivité.	■ Épreuve écrite.
7. Percevoir l'évolution et les tendances du marché (clientèle et concurrence).	■ Définition et explication du marketing dans le domaine du voyage. ■ Tendances du marché selon la clientèle de l'agence et ailleurs.	■ Expliquer. ■ Découvrir en groupe la tendance actuelle du marché à partir de l'expérience de chacun et chacune.	■ Prendre des notes. ■ Exécuter un travail d'équipe.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
8. Décrire les supports matériels et les outils utiles lors d'une démarche de prospection.	■ Description des supports et des outils : bottins et listes appropriés, téléphone et courrier, autres.	■ Illustrer avec des exemples.	■ Prendre des notes.	
Développer un plan de prospection pour un produit ou un service donné (B) :	■ Objectifs. ■ Démarches. ■ Méthodes. ■ Outils et arguments. ■ Évaluations.	■ Développer une attitude d'écoute et d'observation du milieu. ■ Développer une approche méthodique.	■ Établir un plan de prospection pour la vente d'un produit ou service particulier.	■ Rapport écrit.
9. Décrire ce que l'on entend par «l'organisation rationnelle de son temps».	■ Définition et application dans le domaine du voyage. ■ Importance d'organiser et de planifier son temps. ■ Planification des démarches et l'évaluation des résultats. ■ Description : • la tâche; • la ou les personnes à rencontrer; • le moment; • le contexte; • l'objectif visé. ■ Perte de temps (le sien et celui des autres). ■ Priorité des activités. ■ Mémoire des démarches faites, des arguments utilisés et des résultats obtenus.	■ Illustrer avec des exemples. ■ Utiliser des instruments courants tels que l'agenda, la fiche de rendez-vous quotidiens, le rapport des ventes, etc.	■ Prendre des notes.	
10. Saisir l'importance d'acquérir une méthode de travail et une discipline personnelle.	■ Définition du principe de la rentabilité basé sur le volume, voir ce concept en relation avec les outils d'organisation.	■ Expliquer et illustrer. ■ Faire saisir l'importance d'acquérir une méthode de travail et une discipline personnelle.	■ Prendre des notes.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Établir l'emploi de son temps (C) :	▪ Rencontre. ▪ Téléphone. ▪ Préparation. ▪ Suivi. ▪ Service après vente, etc.	▪ Effectuer des simulations. ▪ Utiliser le plan de prospection réalisé précédemment. ▪ Utiliser les instruments courants d'organisation du temps. ▪ Développer une attitude de souplesse face aux exigences de la prospection et de la sollicitation.	▪ Compléter des fiches de rendez-vous à partir de sources diverses. ▪ Déterminer son emploi du temps à partir de données fictives (fichier clients, etc.) ou dans le cadre de la recherche d'un grossiste pour un projet commercial donné (classe-agence).	▪ Évaluation qualitative de l'agenda tenu et des fiches : • mise à jour continuelle; • clarté, etc.
11. Développer une attitude d'écoute et d'observation du milieu.	▪ Explication du concept dans le but de découvrir des clients potentiels et des clientes potentielles. ▪ Façons d'appliquer le concept dans son milieu.	▪ Illustrer avec des exemples. ▪ Prendre conscience de ce concept, à partir de son milieu respectif.	▪ Prendre des notes. ▪ Exécuter une mise en situation.	
12. Énumérer les critères de sélection de clients potentiels ou de clientes potentielles.	▪ Définition du critère de sélection. ▪ Énumération des critères tels que : possibilité de voyager, disponibilité aux voyages, types de voyages, budget, etc.	▪ Effectuer un exposé. ▪ Travailler en équipe sur une étude de cas concernant les critères de sélection.	▪ Prendre des notes. ▪ Exécuter un travail d'équipe. ▪ Reconnaître les critères de sélection à utiliser dans un contexte donné : temps et budget disponibles, produit mis en vente, etc.	
13. Établir une liste de clients potentiels et de clientes potentielles.	▪ Liste de clients et de clientes à voir en priorité. ▪ Liste secondaire. ▪ Liste de rappel, etc.	▪ Travailler individuellement, à partir des critères de sélection et de son milieu, sur l'établissement d'une liste de clients et de clientes.	▪ Exécuter le travail demandé. ▪ Discuter en groupe de la validité de ces listes.	
Sélectionner des clients potentiels ou des clientes potentielles à partir d'une liste (D) :	▪ Critères de sélection possibles : • besoins immédiats du client ou de la cliente; • capacité de payer; • possibilité de rencontres; • distance.	▪ Utiliser la liste de clients éventuels ou de clientes éventuelles établie à l'objectif no 13.	▪ Sélectionner des clients éventuels ou des clientes éventuelles et les classer selon la priorité à leur accorder.	▪ Épreuve à questions ouvertes.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
14. Identifier les lois et règlements relatifs à la sollicitation.	■ Code d'éthique des agents et agentes de voyages. ■ Loi de la protection du consommateur. ■ Règlements municipaux, etc.	■ Illustrer avec des exemples.	■ Prendre des notes.	
15. Utiliser le téléphone pour prendre rendez-vous ou pour vendre.	■ Explication des étapes et des principes d'une bonne prospection par téléphone. ■ Étapes de l'appel : • préparation; • salutations; • présentation; • raison de l'appel; • détente; • proposition de l'entrevue et réponse; • prise de congé. ■ Qualité de l'appel : • politesse; • clarté, concision; • qualité de l'expression; • formule AIDA.	■ Illustrer avec des exemples. ■ Effectuer des jeux de rôle avec le téléphone en circuit fermé.	■ Effectuer des jeux de rôle à partir des scénarios fournis par l'enseignant ou l'enseignante.	
16. Rédiger une lettre de sollicitation.	■ Principes d'un bon programme de sollicitation postale. ■ Rédaction d'une lettre de sollicitation d'après les principes suivants : obtenir l'attention, créer le désir, susciter l'intérêt, demander aux clientes et clients potentiels d'agir.	■ Présenter un exposé. ■ Illustrer avec des exemples. ■ Rédiger une lettre à partir des critères énoncés.	■ Prendre des notes. ■ Rédiger une lettre de sollicitation pour un produit ou service donné ou pour une demande de rendez-vous. ■ Modifier (corriger) des exemples de lettres (en anglais et en français).	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
17. Justifier l'importance de la qualité de l'expression dans toute communication.	■ Choix des termes. ■ Syntaxe. ■ Orthographe. ■ Intonation. ■ Style, etc.	■ Utiliser un magnétoscope. ■ Effectuer de la sollicitation dans les deux langues officielles. ■ Effectuer des exercices de pause de la voix.	■ Reconnaître les lacunes (argumentation, qualité de la langue, originalité) de différentes communications. ■ Utiliser différents tons de voix pour présenter le même texte.	
Établir une communication verbale ou écrite avec un client potentiel ou une cliente potentielle (E) :				
18. Maîtriser les techniques d'animation de groupe.	■ Aptitudes et qualités nécessaires à l'animation. ■ Art de parler en public et principes d'une bonne communication.		■ Travailler en équipe à la découverte de ses aptitudes et de ses qualités. ■ Présenter un produit pendant 5 minutes devant le groupe.	
19. Solliciter de l'aide auprès des fournisseurs.	■ Connaissance des outils offerts par les fournisseurs. ■ Caractère lucratif de la collaboration avec les fournisseurs.	■ Illustrer avec des exemples.	■ Prendre des notes.	
20. Utiliser des moyens audio-visuels de présentation.	■ Matériel audio-visuel.	■ Expliquer et démontrer le fonctionnement du matériel.	■ Prendre des notes.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
21. Développer une attitude de respect des règles de l'éthique professionnelle dans ses relations avec la clientèle et par rapport à la compétition.	■ Éthique personnelle, éthique de l'entreprise, éthique professionnelle et éthique sociale. ■ Règles de l'éthique professionnelle : • connaissance des produits; • respect du client ou de la cliente; • argumentation ne désignant pas la concurrence, etc.	■ Illustrer avec des exemples ou étude de cas. ■ Prendre conscience de l'éthique en donnant des exemples de pratiques professionnelles honnêtes et de pratiques douteuses.	■ Prendre des notes. ■ Travailler en équipe sur cette prise de conscience.	
Présenter un produit ou une destination (F) :				■ Présentation de 10 minutes d'une destination devant un groupe fictif de clientes et de clients potentiels. Cette présentation sera évalué par l'enseignant ou l'enseignante.

MODULE 15 L'UTILISATION DE MOYENS DE RECHERCHE D'EMPLOI

CODES : SIMCA : CCQ 189
SESAME : 457152

DURÉE : 30 h

Introduction au module

Le contenu de ce module permet à l'élève de joindre formation et intégration au marché du travail.

Il est suggéré que le déroulement de ce module soit réparti à différents moments de la fin du deuxième bloc. Ainsi l'élève sera en mesure d'entreprendre la recherche d'un emploi.

Conditions d'apprentissage

Il est suggéré d'orienter les travaux de l'élève pour qu'il fasse le «tour de son jardin». Cela signifie rédiger un bilan personnel où sont décrites ses expériences personnelles, scolaires, au travail, ses connaissances et ses habiletés et ses intérêts.

Amener l'élève à confronter les données de ce bilan à la réalité des divers emplois possibles afin de préciser la nature de ses préférences.

Présenter les outils de la recherche d'un emploi : le curriculum vitae, les lettres de présentation, les entrevues, la planification de la recherche de l'emploi, l'évaluation critique de cette planification.

Évaluation formative

Nous nous référons aux critères spécifiques de l'objectif de premier niveau.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Noter les étapes d'une recherche d'emploi.	■ Démarche pour rechercher un emploi : • centre d'emploi; • téléphone; • formulaires d'emploi; ■ Liste des emplois et employeurs. ■ Information à recueillir sur les emplois et les entreprises.			
	■ Énumération des étapes d'une recherche d'emploi.		■ Se renseigner sur les étapes de recherche d'emploi.	
2. Noter les sources d'information et autres ressources utiles à la recherche d'emploi.	■ Les journaux professionnels. ■ Les petites annonces dans les quotidiens.		■ Consulte les listes d'employeurs provenant de différentes sources et établie une liste des employeurs potentiels.	
3. Décrire les informations généralement portées sur un curriculum vitae et sur une lettre de présentation.	■ Contenu d'un curriculum vitae : • renseignements personnels; • formation scolaire; • expériences de travail; • compétences; • activités, autres; • références ■ Contenu d'une lettre type. ■ Règles de rédaction et de mise en page de ces documents.	■ Préparer et présenter un aide-mémoire des principaux éléments contenus dans un curriculum vitae et dans une lettre de présentation. ■ Préparer et présenter des exemples de curriculum vitae et de lettre de présentation. ■ S'assurer que l'élève comprend bien la fonction d'un curriculum vitae dans le contexte d'une recherche d'emploi.	■ Discuter de l'importance d'un curriculum vitae dans la recherche d'un emploi. ■ S'assurer de bien comprendre la nature des principaux éléments d'un curriculum vitae. ■ Clarifier la stratégie et les moyens à prendre pour réaliser un tel travail.	
La démarche de recherche d'emploi				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	■ Étapes : • liste d'employeurs; • appel téléphonique; • envoie de curriculum vitae; • lettre de présentation; • relance téléphonique; • entrevue.	■ Décrire les éléments importants dans chacune des étapes. ■ Faire l'inventaire des documents. ■ Inviter des personnes-ressources. ■ Préparer une fiche à compléter par l'élève au fur et à mesure de sa recherche d'emploi ou de lieux de stage : • employeurs sollicités; • date du contact; • photocopie de l'offre d'emploi.	■ Établir un échéancier de recherche d'emploi.	
	■ Définition de ses intérêts et de ses valeurs. ■ Établissement de critères de sélection d'un emploi. ■ Liste des agences de votre entourage. ■ Annuaire pour répertorier des emplois possibles et disponibles.		■ Désigner les employeurs et les entreprises qui pourraient potentiellement répondre à nos intérêts personnels et professionnels.	
	■ Forces : • connaissances; • compétences; • traits de personnalité; • expériences de vie; • formation; • expériences de travail; • activités personnelles. ■ Faiblesses : • traits de personnalité.	■ Discuter entre élèves, enseignant ou enseignante.	■ Déterminer ses forces et faiblesses au regard d'un poste particulier ou d'une entreprise spécifique.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	▪ Renseignements pour rédiger un curriculum vitae. ▪ Expériences de travail. ▪ Formation et compétences. ▪ Renseignements personnels. ▪ Activités, autres.	▪ Expliquer le contenu et la présentation d'un curriculum vitae à partir d'acétates. ▪ Montrer aux élèves des modèles de différentes lettres de présentation et en expliquer les principales parties.	▪ Rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation.	
			▪ Solliciter une entrevue par téléphone.	
4. Préparer une liste de ses forces et ses faiblesses par rapport à un emploi spécifique.		▪ Insister sur les forces énumérées.		
5. Préparer des réponses aux questions généralement posées en entrevues.			▪ Préparer les réponses aux questions généralement posées au moment d'une entrevue pour l'obtention d'un emploi.	
6. Prendre conscience de l'importance d'assurer une relance à ses démarches.				
La participation à une entrevue				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	■ Contenu d'une entrevue : • présentation; • réponses appropriées; • questions, etc. ■ Trucs à retenir ; • information à recueillir; • attentes de l'employeur; • questions discriminatoires; • négociation; • franchise; • tics à éviter; • stress, etc.	■ Simuler des entrevues est l'une des meilleures façons de préparer l'élève à une entrevue réelle. ■ Utiliser au maximum le magnétoscope à titre de miroir électronique. L'élève peut ainsi observer directement son comportement en entrevue et découvrir les améliorations à apporter.	■ Simuler des entrevues.	■ Évaluer, à titre de membre d'un comité de sélection, la performance des élèves interviewés.
	■ Comportement et apparence extérieure.	■ Faire prendre conscience de l'importance de son apparence extérieure et de son comportement au moment d'une entrevue de sélection.	■ Participer à une entrevue de sélection pour un stage.	
	■ Attitudes : • sincérité; • détermination; • ouverture d'esprit; • pensée positive; • disponibilité, etc. ■ Comportements : • poignée de mains; • regard sur l'employeur.	■ Préparer des exposés sur les aspects importants d'une entrevue. ■ Préparer des mises en situation ainsi que des jeux de rôle.	■ Préparer son rôle et participer à des entrevues simulées. ■ Discuter avec l'enseignant ou l'enseignante des points devant être travaillés ou améliorés.	

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
La présentation d'une offre de service **L'évaluation de sa performance**			■ Assurer un suivi s'il y a lieu. ■ Évaluer sa performance en recherche d'emploi.	

MODULE 16 L'INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

CODES : SIMCA : CCH 181

DURÉE : 75 h **SESAME : 457165**

Introduction au module

Ce module a pour objectif de faciliter l'intégration des élèves au marché du travail. Cette intégration se fera au moyen d'un stage en industrie, activité privilégiée puisqu'elle permet aux élèves de passer du milieu scolaire au milieu de travail de façon progressive.

Même si au cours de la formation on s'efforce de préparer les élèves aux réalités du travail, il n'en demeure pas moins que les situations sont simulées et que les élèves évoluent dans un contexte scolaire avec toutes les conditions que cela implique. L'expérimentation d'un stage viendra compléter la formation en milieu scolaire. Le stage permettra en effet aux élèves d'effectuer des apprentissages de nature technique, mais aussi sur d'autres aspects comme celui de l'adaptation à un contexte de travail.

Outre pour les élèves la transition plus aisée de l'école au marché du travail, le stage permettra aux enseignants et enseignantes de garder des liens avec les industries et même de favoriser la collaboration entre les deux parties.

Notons que, dans bien des cas, le stage permettra aux élèves de trouver un emploi. L'organisation d'un tel module n'est pas toujours facile, mais les efforts dépensés s'avéreront avantageux pour plus d'un et plus d'une élève.

Conditions d'apprentissage

Soulignons d'abord que les activités de ce module, soit la recherche d'un endroit de stage, peuvent être jumelées avec celles du module portant sur les moyens de recherche d'un emploi (module 15).

Le stage ayant lieu à la fin de la formation, les élèves auront ainsi quelques semaines pour effectuer leurs recherches. Il est fortement recommandé que les élèves effectuent eux-mêmes et elles-mêmes les démarches. Nous savons cependant que, dans certaines régions, le nombre d'employeurs et d'employeuses est plutôt restreint. Dans ce cas, il reviendra probablement à l'enseignant ou à l'enseignante d'organiser le stage et de répartir les élèves dans les entreprises. Dans tous les cas, il serait prudent que l'enseignant ou l'enseignante constitue une banque d'employeuses et d'employeurs intéressés à recevoir des stagiaires.

La durée du stage étant relativement courte, nous suggérons que les élèves n'aient qu'un seul endroit de stage. Ils ou elles auront ainsi le temps de se familiariser avec le milieu puis de participer aux travaux.

Une fois les endroits de stage trouvés, il serait important que l'enseignant ou l'enseignante rencontre les responsables des stagiaires afin de bien expliquer les modalités de ce stage. Il faudra en effet que les rôles des parties (employeurs ou employeuses, stagiaires, enseignants ou enseignantes) soient clairement définis avant le début du stage afin d'éviter des remises en question ou des changements pendant le déroulement du stage. Il faudra s'assurer en outre, que le ou la stagiaire ait la possibilité d'effectuer les activités prévues. L'enseignant ou l'enseignante devra aussi avoir l'occasion, pendant le stage, de rencontrer le ou la stagiaire ainsi que son ou sa responsable en entreprise afin de faire le point.

L'organisation et le suivi d'un stage demandent évidemment beaucoup de temps et d'énergie de la part de l'enseignant ou l'enseignante. Il faudra assurer le soutien aux élèves en se montrant disponible et en s'intéressant à leurs préoccupations. Dans le cas de problèmes, l'enseignant ou l'enseignante devra intervenir promptement et s'efforcera de trouver, pour l'élève, la solution la plus avantageuse.

Finalement, il faudra réserver une dizaine d'heures après le stage pour un retour en classe. On favorisera à ce moment l'expression de tous les élèves en leur accordant, à tour de rôle, un moment pour décrire leurs expériences. L'enseignant ou l'enseignante devra être particulièrement attentif aux commentaires concernant le déroulement des stages afin de déceler des situations à éviter ou des points à considérer à nouveau au moment de l'organisation des stages à venir.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Développer des attitudes d'écoute et d'observation du milieu.	■ L'écoute avec compréhension. ■ L'écoute avec esprit ouvert. ■ L'écoute active. ■ L'écoute avec emphatie.		■ S'informer auprès de son tuteur ou de sa tutrice des pratiques au sein de l'entreprise.	
	■ Les principales tâches. ■ Les étapes du processus de travail. ■ Les opérations correspondantes. ■ L'importance et l'indice de difficulté relative des tâches et des étapes du processus de travail.		■ S'informer des exigences qualitatives et quantitatives de l'entreprise, au regard des tâches à effectuer.	
	■ Les journaux professionnels. ■ Les contraintes du marché du voyage : • compétition; • instabilité; • économie.		■ S'informer sur les tendances de l'industrie et de l'évolution du comportement des consommateurs et des consommatrices.	
2. Manifester de l'intérêt à mettre en application ses compétences en cours de formation.	■ Détermination. ■ Ouverture d'esprit. ■ Pensée positive. ■ Disponibilité. ■ Communication complète, claire et précise. ■ Manifestation d'intérêt face à toute nouvelle expérience de travail. ■ Souci de l'excellence. ■ Sens de la productivité.			

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
3. Manifester son intérêt à faire partie de l'équipe de travail.	■ Relations avec : • l'employeur et l'employeuse; • gérants et gérantes; • collègues.			
4. Manifester de l'intérêt et être réceptif à de nouvelles expériences de travail.				
5. Développer un souci de respecter les lois et règlements.	■ Respect des règles de santé et de sécurité. ■ Tact et discrétion, secret professionnel.			
Phase 1 **La pratique du métier en milieu de travail**				
	■ Tâches et opérations. ■ Conditions de réalisation des tâches. ■ Performances attendues.		■ S'appliquer à faire face aux exigences de la tâche. ■ Développer de nouvelles compétences.	
6. Avoir le souci de communiquer de façon claire, concise et complète.				
7. Avoir le souci d'utiliser la terminologie appropriée.				
8. Reconnaître l'importance de l'auto-évaluation pour améliorer sa performance.				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Phase 2 **L'engagement dans un milieu de travail.**				
	■ Comparaison de sa perception du métier avant et après le stage. ■ Aspect du métier qui diffère de la formation reçue. ■ Attitudes et comportements professionnels requis en milieu de travail.		■ Comparer les pratiques de différentes entreprises au moment des discussions.	
	■ Socio-économique. ■ Tendances de services.		■ Participer à une discussion de groupe sur les tendances de l'industrie et l'évolution du comportement des consommateurs et des consommatrices.	
	■ Description de l'entreprise, ses clients, les tâches exercées et ses tendances particulières. ■ Évaluation de sa participation à la vie de l'entreprise.	■ Préparer un rapport d'évaluation à compléter par le stagiaire sur les points suivants : • expérience; • relations avec le personnel de l'entreprise; • relations avec la clientèle, etc.	■ Produire un rapport.	
Phase 3 **L'évaluation de sa capacité de s'intégrer au milieu de travail.**				

MODULE 17 LA PLANIFICATION DES FORFAITS SUR UNE BASE INDIVIDUELLE	
DURÉE : 45 h	CODES : SIMCA : CCH 182 SESAME : 457173

Introduction au module

Ce module a pour objectif de développer chez l'élève, les connaissances nécesaires pour planifier des forfaits sur base individuelle.

L'accentuation sera sur la précision et l'exactitude des recherches d'information, des transmissions de renseignements au client et à la cliente et des calculs effectués (prix global, prix nets, taux de commission, taxes, etc.).

Conditions d'apprentissage

L'élève possède la documentation nécessaire (atlas, travel planners, H & T Index, brochures de grossistes telles que : Americanada, Tours Maison, Jet Tours, Chanteclerc, et autres, ainsi que de la documentation de divers bureaux touristiques) et continue à se familiariser avec cette documentation en investigant diverses demandes de voyage (typique et moins typique, par exemple : Floride et Orient).

Évaluation formative

Elle sera axée sur des mises en situation, sur l'application des règles de vente (recherche et sélection de produits et services), sur des exercices de calcul de divers forfaits ainsi que sur le montage de dossiers comportant divers formulaires administratifs (feuilles de réservation et de comptabilité). Au moins 5 dossies différents doivent être présentés par l'élève.

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Ouvrir un dossier.	■ Les éléments essentiels d'un dossier.	■ Rappeler des points (nom, adresse, téléphone). ■ Préparer une liste de client.	■ Prendre des notes. ■ Ouvrir un dossier, à partir des explications fournies. ■ Changer de dossier entre élèves pour vérification (transporteur, jour et heure de voyage, etc.).	
2. Prendre note des besoins de la clientèle.	■ Révision des techniques de vente. ■ Produits et services répondant aux besoins du client ou de la cliente.	■ Préparer des mises en situation. ■ Revoir les produits qui correspondent à la demande.	■ Participer à une mise en situation. ■ Prendre des notes. ■ Énumérer les différentes exigences. ■ Répondre à un questionnaire à réponses ouvertes ou objectives sur les notions apprises.	
3. Utiliser le matériel de référence.	■ Révision de l'utilisation des livres de référence (dépliants de divers bureaux touristiques, de grossistes en voyages ainsi que les livres OHRG, Travel Planner, H. et T. Index, etc.). ■ Révision des notions communes des livres de référence (chambre double, simple, triple, plan de repas, activités, etc.).	■ Revoir les notions de comparaison de produits dans les modules nos 7 et 8. ■ Faire un rappel des notions sur les services de prix.	■ Détailler les produits pouvant répondre au exigences du client ou de la cliente à partir d'un cas. ■ Effectuer des recherches. ■ Comparer plusieurs produits (catégorie de chambres, transporteur, heure de vol, prix, etc.). ■ Mettre en situation un groupe de 2, 3 ou 4 élèves. (1 acheteur et 2,3 ou 4 agents ou agentes). Discuter et corriger si nécessaire.	
4. Utiliser les cartes géographiques pour planifier un itinéraire.	■ Élaboration d'un itinéraire. ■ Révision de l'utilisation des atlas, cartes, etc.	■ Présenter des itinéraires. ■ Calcul des distances.	■ Effectuer des recherches d'information. ■ Calculer des distances. ■ Tracer un itinéraire sur une carte muette.	■ Mini quiz (théorique).

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
5. Se tenir à jour sur les produits offerts et les exigences d'entrée des divers pays.	■ Utilisation de diverses brochures de grossiste (Vacances Air-Canada, Canadien, Jet Tours, etc.).	■ Démontrer l'importance de comparer qualité et prix. ■ Différencier les services offerts entre grossiste (vols, hôtels, services additionnels, etc.).	■ Reconnaître l'information dans les brochures des grossistes divers, dans les «travel planners» ainsi que dans le TIM. ■ Énumérer les documents de voyages requis. ■ Préparer une grille de comparaison.	■ Questionnaire.
6. Calculer le prix de vente.	■ Vérification des calculs.	■ Démontrer le calcul. ■ Utiliser divers taux de commission pour les calculs.	■ Calculer le prix de vente avec exactitude, à partir d'une mise en situation.	
7. Utiliser le système de réservation électronique.	■ Vérification des possibilités de voyage (vols, disponibilités, prix, etc.). ■ Renforcement des habitudes de recherche et de précision. ■ Utilisation du TIMATIC.	■ Vérifier les habiletés de recherche d'information. ■ Décrire le fonctionnement.	■ Nommer les composantes. ■ Différencier les données. ■ Utiliser l'information du système électronique. ■ Effectuer des recherches à partir de mise en situation diverses (au moins 2).	
Effectuer les recherches (A) :				
8. Offrir des produits complémentaires ou connexes.	■ Services additionnels tels que : billets de train, location de voiture, excursions, etc.	■ Présenter une liste des produits additionnels à partir du budget et des besoins du client ou de la cliente.	■ Se référer aux manuels. ■ Énumérer les produits pertinents. ■ Proposer divers produits (minimum 2), à partir des explications fournies.	
9. Présenter des stimulants de vente.	■ Application des techniques de vente. ■ Précision des renseignements transmis au client ou à la cliente. ■ Précision des calculs.	■ Appliquer des principes d'argument de vente. ■ Présenter un shéma pour calculer le prix de vente. ■ Préparer des mises en situation.	■ Répondre de façon appropriée aux besoins de la clientèle. ■ Exécuter un travail pratique. ■ Répondre aux questions.	
Présenter des solutions de rechange (B) :				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
10. Effectuer une réservation.	■ Révision du protocole de téléphone. ■ Choix complets et exacts des formulaires à remplir.	■ Appliquer des règles d'éthique. ■ Expliquer la procédure. ■ Différencier les formulaires.	■ Utiliser des titres respectueux. ■ Utiliser le nom du client ou de la cliente dans la conversation. ■ Utiliser un ton poli, courtois. ■ Répondre de façon appropriée aux besoins de la clientèle. ■ Appliquer le protocole de réservation. ■ Utiliser les divers formulaires (fiche-client, feuille de réservation, etc.).	
11. Émettre des billets et d'autres documents.	■ Documents de transport et coupons d'échange. ■ Consignation des données dans les rubriques appropriées.	■ Énumérer les documents pertinents au dossier. ■ Utiliser les documents relatifs au dossier en cours. ■ Illustrer à l'aide d'un schéma, la manière de bien remplir les documents.	■ Émettre des billets, coupons d'échange, etc. ■ Associer les produits et services aux différents documents. ■ Respecter des consignes.	
12. Préparer un itinéraire.	■ Souci de l'ordre et de la propreté.	■ Appliquer les techniques de la logique. ■ Utiliser les méthodes internationales (horaires). ■ Expliquer l'importance d'un itinéraire claire. ■ Présenter les diverses façons de remplir des itinéraires.	■ Enregistrer les données sur une feuille d'itinéraire. ■ Transcrire les renseignements d'un dossier à l'itinéraire. ■ Respecter intégralement les données fournies. ■ Maîtriser le français écrit, expression claire et précise.	
Préparer des formulaires de réservation (C) :				

OBJECTIFS PREMIER ET SECOND NIVEAU	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ÉLÉMENTS DE STRATÉGIE, D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
13. Remettre les documents.	■ Planification et organisation des documents du client ou de la cliente. ■ Association des notions enseignées dans le module no 12. ■ Création d'un modèle de travail.	■ Décrire les composantes des documents à remettre au client ou à la cliente. ■ Appliquer les principes de bien renseigner le voyageur ou la voyageuse.	■ Décrire le rôle des documents divers (livre sur les douanes, étiquettes de bagage, coupons, etc.). ■ Utiliser ses connaissances pour gagner le respect du client ou de la cliente. ■ Préparer au moins 2 pochettes de voyage pour un client ou une cliente.	
14. Facturer la vente.	■ Choix des formulaires de facturation. ■ Précision de la saisie des renseignements.		■ Choisir et expliquer la disposition de l'information à partir de modèles différents. ■ Remplir ces documents. ■ Corriger et commenter 2 par 2 les diverses factures.	
15. Vérifier les documents à remettre.	■ Documents de voyage (billets d'avion, coupons d'échange etc.).	■ Expliquer comment vérifier les documents et la demande du client ou de la cliente.	■ Vérifier des documents à remettre au client ou à la cliente.	
16. Calculer les commissions.	■ Vérification du taux de commission.	■ Démontrer le calcul.	■ Interpréter les tables de taux de commission. ■ Effectuer des calculs.	
17. Calculer les sommes à remettre aux fournisseurs.	■ Précision dans les calculs de coût net.	■ Présenter un schéma pour calculer la commission.	■ Remplir une feuille de comptabilité. ■ Compléter la comptabilité d'un dossier.	
Effectuer les opérations administratives (D) :				

6. LEXIQUE

Nous avons cru bon, dans les dernières pages de ce document, présenter une définition des mots et expressions les plus couramment utilisés dans le texte.

Activité d'apprentissage : Action ou travail s'adressant à l'élève en vue de réaliser des apprentissages visant l'atteinte d'un ou de plusieurs objectifs. Une activité d'apprentissage peut être préparée pour un ou plusieurs objectifs de second niveau, pour un ou plusieurs éléments (précisions) d'un objectif de premier niveau ou pour l'ensemble de l'objectif de premier niveau.

Compétence : Ensemble des comportements socio-affectifs, d'habiletés cognitives ou d'habiletés psycho-sensori-motrices permettant d'exercer convenablement une activité ou une tâche.

Cours : Ensemble organisé, dans le temps, d'activités de formation en vue de l'atteinte d'objectifs. Dans le cadre d'un programme d'études en formation professionnelle, un cours est constitué pour chacun des modules d'un programme.

Logigramme de la séquence d'enseignement : Schéma représentant les modules d'un programme selon un ordre logique d'enseignement. Les modules sont disposés graphiquement, soit les uns à la suite des autres, soit en parallèle.

Module d'un programme : Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et des objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

Objectifs opérationnels de premier niveau : Objectifs-clé d'une formation, ils sont les cibles principales de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils précisent les compétences à développer. Ils servent de référence formelle à l'enseignement, à la sanction des études et à la reconnaissance des acquis expérientiels. Ce sont les objectifs «obligatoires» d'un programme ainsi que du diplôme, du certificat ou de l'attestation qui lui correspond. Ils appartiennent au premier palier vraiment significatif «d'opérationnalisation» : ils sont mesurables en termes de performance ou de participation. Finalement, ils sont de deux types :

- de comportement parce qu'ils traduisent une intention (compétence à développer) en termes d'actions observables et de résultats mesurables; ils sont relativement fermés et déterminent, au départ, les produits ou les résultats attendus;

- de situation parce qu'ils décrivent la situation dans laquelle l'élève va cheminer pour réaliser une intention (compétence à développer) et déterminent des exigences mesurables de participation ; ils sont relativement ouverts puisqu'ils laissent place à des produits ou des résultats pouvant varier d'un élève à l'autre.

Objectifs opérationnels de second niveau : Cibles intermédiaires servant de guide à l'enseignement et à l'apprentissage. Ils expriment des «savoirs» jugés préalables à l'atteinte des objectifs de premier niveau. Ils sont définis selon des grandes catégories de savoirs : savoir, savoir-être, savoir-percevoir et savoir-faire. Ils constituent une proposition minimale et peuvent être remplacés par d'autres à la condition que ces derniers facilitent l'atteinte des objectifs de premier niveau. Ces objectifs ne sont pas pris directement en compte pour l'évaluation à des fins de sanction.

Participation : Action d'un sujet de participer, de prendre part aux activités d'apprentissages qui lui sont proposées.

Performance : Résultats obtenus par un sujet à un moment donné de son apprentissage.

Programme d'études : Ensemble structuré d'objectifs constituant un enseignement. Le programme d'études définit en termes d'objectifs les compétences visées à l'issue d'une formation ainsi que les savoirs préalables au développement de ces compétences.

Stratégie d'enseignement ou d'apprentissage : Ensemble d'actions coordonnées d'enseignement ou d'apprentissage en vue de favoriser l'atteinte d'objectifs. Une stratégie peut être développée pour tout un programme, pour un ensemble de modules ou pour un module spécifique. Dans le cas de stratégies partielles en référence à des parties de module, on utilisera plutôt le terme «élément de stratégie».

Remue-méninges : Activité au cours de laquelle un animateur fait ressortir, de chaque groupe, toutes les idées possibles, les notes au tableau et ce, sans aucun jugement de valeur.

Expérience en laboratoire : C'est une mise en pratique d'une théorie à travers l'observation, l'expérimentation et la recherche.

Étude de cas : C'est l'étude systématique d'une situation particulière pour dégager des généralisations.

La discussion : De façon systématique chaque personne du groupe exprime son opinion. L'animateur donne la parole à la personne qui se trouve à sa droite et chacune s'exprime à tour de rôle.

La «Drille» : Répétition systématique d'une opération ou d'une action en vue d'une acquisition, d'un automatisme.

7. BIBLIOGRAPHIE-TITRES ESSENTIELS

ABC Shipping Guide, ABC Travel Guides Limited, Marketing Department, World Timetable Centre, Church Street, Dunstable, LU5 4HB, U.K.

The ACTA Cruises Manual, Alliance of Canadian Travel Associations, 1002-75 Albert Street, Ottawa, Ontario, K1P 5E7.

Airline Tariff Publishers Inc., Airline Consolidated Passenger Tariffs, P.O. Box 17415, Washington, D.C., 20041.

American International Carriers, Air Tariff.

American Sightseeing International Tariff, American Sightseeing International, 309 Fifth Avenue, Suite 500, New York, NY, 10016.

Canadian Institutes of Travel Counsellors, Principles and Procedure of Travel Counselling, fifth edition, revised and enlarged, fourth printing April 1988 (35,00 $).

CLIA Travel Agent's Cruise Manual, 17 Battery Place, Suite 631, New York, 10004; or, Pier 35, Suite 200, San Francisco, California 94113.

Consolidated Air Tour Manuel, (CTM), 11510 N.E., Miami, FL 33161.

Consolidated Tour Manual, (CTM), 11510 N.E., Second Avenue, Miami, FL 33161.

Cruise Lines International Association (CLIA), 17 Battery Place, Suite 631, New York, 10004; or, Pier 35, Suite 200, San Francisco, California 94133.

Cruise Ships of the World and Their Itineraries, Cruise Publishing, San Francisco.

Dale, R., Cooper, Airline Ticketing : A Reference Guide for the Canadian Travel Industry, first edition, revised May 1987, Canadian Institutes of Travel Counsellors (35,00 $).

Dun and Bradstreet Corporation, Official Airline Guides :

- Air Cargo Guide (1 an, 12 numéros), 84,24 $ U.S.
- North American Edition (1 an, 12 numéros), (Airfare Prices, Twice monthly), 237,98 $ U.S. (1 an, 12 numéros), (Airfare Prices, Twice monthly), 237,08 $ U.S.
- Pocket Flight Guide - Europe and Middle East Edition (1 an, 12 numéros), 63,00 $ U.S.
- Pocket Flight Guide - Pacific Area Edition (1 an, 12 numéros) 60,88 $ U.S.

- Travel Planner and Hotel/Motel Guide - Europlan Edition (1 an 4 numéros), 83,32 $ U.S. Motel Guide - Europlan Edition (1 an, 4 numéros).

- Travel Planner and Hotel/Motel Guide - North American Edition (1 an, 4 numéros), 83,32 $ U.S. Guide - North American Edition (1 an, 4 numéros), 83,32 $ U.S.

- Travel Planner and Hotel/Motel Guide - Pacific Area Edition (1 an, 4 numéros), 82,32 $ U.S.

- Worldwide Cruise and Shipline Guide (1 an, 6 numéros), 79,72 $ U.S. and Shipline Guide (1 an, 6 numéros).

- Worldwide Edition (1 an, 12 numéros), 187,52 $ U.S.

- Worldwide Edition (1 an, 12 numéros), 187,52 $ U.S.

Ford's Deck Plan Guide, P.O. Box 505, 22151 Clarendon Street, Woodland Hills, California 91365.

Ford's Freighter Travel Guide, P.O. Box 505, 22151 Clarendon Street, Woodland Hills, California 91365.

Ford's International Cruise Guide, P.O. Box 505, 22151 Clarendon Street, Wodland Hills, California 91365.

The Gray Line Official Sightseeing Tariff, Gray Line, 7 West 51 St., New York, NY 10016.

Hotel and Travel Index, Ziff-Davis Publishing Co.

Official Railway Guide (Edition nord américaine), National Railway Publication Company, 424 West, 33 rd Street, New York, NY 10001.

Official Steamship Guide International, Subscription Department, Official Steamship Guide, 111 Cherry Street, Suite 205, New Canaan, CT 06840.

Russel's Official Canada Bus Guide, 817 Second Ave., S.E., Cedar Rapids, Iowa 52406.

Russel's Official National Motor Coach Guide, Russel's Guides Inc., 817 Second Ave., S.E., Cedar Rapids, Iowa 52406.

Saltzman, Marvin, L., Kathyrn, M., Eurail Guide : How to Travel Europe by Train, The Saltzman Companies, 27540 Pacific Coast Highway.

SAS, Swissair, UTA, Airline Passenger Tariff.

WATA Tariff, World Association of Travel Agencies, P.O. Box 852, Geneva, Switzerland.

7.1 BIBLIOGRAPHIE-TITRES FACULTATIFS

ABC Air Travel Atlas.

Air Tarif (Worlwide) Book (IATA), International Air Transport Association, IATA Building, 2000, rue Peel, Montréal, Québec.

Auger, L., Communications et épanouissement personnel, Éditions de l'homme, Montréal, 1976.

Beauchamps, A., et al., Comment animer un groupe, Éditions de l'Homme, Montréal, 1976.

Bourdoiseau, R., et al., Savoir s'exprimer, savoir parler, savoir écrire, etc., Éditions Laffont, Montréal, 1979.

Bulletins de tarifications des différentes lignes aériennes.

Bulletins de tarifications des lignes aériennes.

Canadians Travel Agents Handbook (ATC), International Air Transport Association, IATA Building, 200, rue Peel, Montréal, Québec.

Carnegie, D., Comment se faire des amis, Hachette, 1977.

Claveland, Ray L., The middle East and South Asia 1978, Styke Publications Inc., Washington, 98 p.

Dostert, P.E., Africa 1978, Stryker, Post Publication Inc., Washington 105 p.

Fortin-Jacques, M., Le savoir-vivre d'aujourd'hui, Montréal, Éditions de l'Homme, 1964, 158 p.

Gozean, Joh D., Latin America 1978, Stryker-Post Publication Inc., Washington, 99 p.

Hinton, Harild C., The Far East and Southwest Pacific, 1978, Stryker Post Publications Inc., Washington, 99 p.

IATA Ticketing Handbook (01 nov. 1978), International Air Transport Association, IATA Building, 2000, rue Peel, Montréal, Québec.

Jocard, L.M., Le tourisme et l'action de l'état, Éditions Berger-Levrault, Paris, 1965, 298 p.

Leonet, J., Fontaine, P., Le droit du tourisme et des voyages, Documents actuels, Éditions J. Delmas et Cie, Paris, 1971.

Pagé, D., Petit dictionnaire de droit québécois et canadien, Fides, Montréal, 1975.

Pan American World Airways, Inc., Pan Am's World Guide, New York, McGraw-Hill Publications Co., 1979, 1958 p.

Popovici, A., Vous et la loi, Éditions Sélection du Reader's Digest, Montréal, 1977.

Profitable Travel Counselling, Porter Henry and Co., New York, 1970, ASTA.

Sélection du Reader's Digest, Dictionnaire illustré des merveilles naturelles du monde, Paris, 1978.

Stanké, A., Guide des vacances inusitées, Éditions La Presse, Montréal, 1975.

Stanké, A., Guide touristique du Québec, Tourisme Québec et Stanké, Québec, 1979, 838 p.

Travel Information Manual (TIM), P.O. Box 7627, 1117 2j, Schiphol Airport, The Netherlands.

Tremblay, M.G., Le guide des Antilles, Éditions La Presse, Montréal, 1975.

U.I.O.O.T., Colloque sur la publicité dans le domaine du tourisme, Organisation Mondiale du Tourisme, 1964.

U.I.O.O.T., Le marketing, facteur d'évolution du tourisme, Éditions Organisation Mondiale du Tourisme, Madrid, 1975.

U.I.O.O.T., Productivité et efficacité à terme des campagnes de promotion touristique, Éditions Organisation Mondiale du Tourisme, Madrid, 1975.

Viau, R., Daunais, J., Information Voyage, Éditions T.M., Montréal, 1975.

Watier, L., Charme et personnalité, Éditions Populaires, Montréal, 1972, 123 p.

7.2 AUTRES DOCUMENTS

Agent West
1425 W. Pender Street, Vancouver, V6G 2S3

Bulletin voyages

Canadian Travel Courier
777 Bay Street, Toronto, M5W 1A7

Canadian Travel Press
310 Dupont Street, Toronto, M5R 1V9

Documentation distribuée par les Offices et bureaux de tourisme internationaux, nationaux et régionaux.

Guides : Michelin, Hachette, Fodor, Nagel, Arthaud, Air Canada, etc.

Guides touristiques (Hachette, Fodor, Michelin, Nagel).

International Tourism Quaterly
The Economist Intelligence Unit Ltd.
27, St-James' Place
London SWIA INT, England

Journal of Travel Research
The Travel Research Association
Business Research Division
University of Colorado
Boulder, Colorado 80302 U.S.A.

Selling Travel
111 Pears Avenue, Toronto, M5R 1S9

The Travel Agent
2 West 46th Street, New York, New York 10036 U.S.A.

The Travel Weekly
One Park Avenue, New York, New York 10016 U.S.A.

Tourisme + (le répertoire officiel des forfaits-voyages)

Travelweek Bulletin
P.O. Box 575, Station "F", Toronto, M4Y 2L8

Gouvernement du Québec
**Ministère
de l'Éducation**

17-0109-02P