

# ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

## COMMERCIALISATION DES VOYAGES

---

*PROGRAMME D'ÉTUDES*  
CZU-008  
1487

G  
155  
.7  
.Q3E3  
1992

*aa*  
FORMATION  
PROFESSIONNELLE  
*au secondaire*

Québec 

# **COMMERCIALISATION DES VOYAGES**

---

**PROGRAMME D'ÉTUDES**

**CZU - 008**

**1487**

**ADMINISTRATION,  
COMMERCE ET  
SECRÉTARIAT**

**COMMERCIALISATION  
DES VOYAGES**

---

**PROGRAMME D'ÉTUDES**

**CZU - 008**

**1487**

Le programme *Commercialisation des voyages*,  
conduisant au diplôme d'études  
professionnelles, prépare  
à l'exercice du métier de

**CONSEILLER, CONSEILLÈRE EN VOYAGE.**

## Remerciements

La réalisation de cet ouvrage a été rendue possible grâce à de nombreuses collaborations des milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes qui ont participé à l'élaboration du programme *Commercialisation des voyages*.

### Du monde du travail

**Monique Audet**  
Agence de voyages Viau, Montréal

**Carla Bombardieri**  
Agence de voyages "Phillips Square Travel", Montréal

**Luc Bonneau**  
Agente de voyages Mont Saint-Hilaire, Mont Saint-Hilaire

**Jeanne-d'Arc Boucher**  
Agence de voyages Vacances 4 Soleils, Montréal

**John Da Silva**  
Agente de voyage Oasis, Montréal

**Francine Grégoire**  
Tours Océanauts, Saint-Bruno

**Patty Henchey**  
Agence de voyages Bel-Air inc., Montréal

**Yves Jamin**  
Agence de voyages Bel-Air inc., Québec

**Huguette Langlois**  
Agence de voyage St-Ex inc., Sainte-Thérèse

**Marc Langlois**  
Agence de voyages Club Voyages Berri, Montréal

**Yvon Leblond**  
Agence de voyages Ailes d'Or inc., Longueuil

**Monique Tremblay**  
Voyages Club Automobile Québec, Montréal

### Du monde de l'éducation

**Françine Actil**  
CS des Chutes-de-la-chaudière

**Jean Beaudoin**  
CS de Beauport

**Doris Belley**  
CS de Chicoutimi

**Françoise Cabana**  
CS catholique de Sherbrooke

**Linda Jinks**  
ACCESS

**Denise Renaud**  
CS Chomedey-de-Laval

**Terry Sheen**  
CS des écoles catholique de Montréal

## Équipe de réalisation

### *Conception et rédaction*

### *Collaboration spéciale*

### *Éditique*

### *Coordination*

**Anna Di Turi**  
Agente de développement pédagogique

**Marc Beaudry**  
Conseiller technique

**Monique Tremblay**  
Voyages Club Automobile Québec

**Jacqueline Fréchette**  
Agente de secrétariat

**Jean-Pierre Fons**  
Responsable du secteur  
Administration, commerce et secrétariat

**Sous la responsabilité des**  
Services linguistiques du ministère

Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, 1992 9293 6093

Dépôt légal : Quatrième trimestre 1992  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 2-550-15826-1

Le présent programme d'études  
*Commercialisation des voyages* est édicté en  
vertu de l'article 461 de la Loi sur l'instruc-  
tion publique.

Il a reçu l'avis des comités confessionnels du  
Conseil supérieur de l'éducation, confor-  
mément aux dispositions du paragraphe a)  
de l'article 23 de la Loi sur le Conseil supé-  
rieur de l'éducation (L.R.Q., chapitre C-60)  
tel que remplacé par l'article 569 du chapi-  
tre 84 des lois de 1988.

L'usage en est autorisé à compter du 1<sup>er</sup>  
septembre 1991.



Michel Pagé

Ministre de l'Éducation

## TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
PRÉSENTATION DU PROGRAMME .....	1
VOCABULAIRE .....	3

### Première partie

1. SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES .....	7
2. BUTS DE LA FORMATION .....	9
3. COMPÉTENCES VISÉES .....	11
4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX .....	13
5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU .....	15
5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS .....	15
5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU .....	16

### Deuxième partie

#### Premier bloc

MODULE 1: LA SITUATION AU REGARD DU MÉTIER ET DE LA DÉMARCHE DE FORMATION .....	21
MODULE 2: LA PRÉSENTATION DE RÉGIONS GÉOGRAPHIQUES .....	23
MODULE 3: L'APPLICATION DES TECHNIQUES DE VENTE .....	27
MODULE 4: L'UTILISATION DU TÉLÉPHONE .....	31
MODULE 5: L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS RÉGISSANT LA VENTE DE VOYAGES .....	33
MODULE 6: LA PRÉSENTATION DES GRANDES ATTRACTIONS TOURISTIQUES .....	35
MODULE 7: LA VENTE DES SERVICES D'HÉBERGEMENT, DE TRANSPORT ET D'ASSURANCE .....	37
MODULE 8: LA VENTE DE FORFAITS «SOLEIL» .....	41
MODULE 9: L'ÉMISSION DE BILLETS D'AVION SELON LE PLAN NORD-AMÉRICAIN .....	45

#### Deuxième bloc

MODULE 10: L'ÉMISSION DE BILLETS D'AVION SELON LE PLAN INTERNATIONAL .....	49
MODULE 11: L'UTILISATION D'UN SYSTÈME DE RÉSERVATION ÉLECTRONIQUE .....	53

<b>MODULE 12:</b>	<b>LA PRÉPARATION DU VOYAGE</b>	<b>57</b>
<b>MODULE 13:</b>	<b>LA VENTE DE FORFAITS SPÉCIALISÉS</b>	<b>59</b>
<b>MODULE 14:</b>	<b>LA SOLLICITATION DE LA NOUVELLE CLIENTÈLE</b>	<b>63</b>
<b>MODULE 15:</b>	<b>L'UTILISATION DE MOYENS DE RECHERCHE D'EMPLOI</b>	<b>67</b>
<b>MODULE 16:</b>	<b>L'INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL</b>	<b>71</b>
<b>MODULE 17:</b>	<b>LA PLANIFICATION DES FORFAITS SUR UNE BASE INDIVIDUELLE</b>	<b>75</b>

## **Tableaux**

<b>TABLEAU I:</b>	<b>SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES</b>	<b>7</b>
<b>TABLEAU II:</b>	<b>MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN COMMERCIALISATION DES VOYAGES</b>	<b>12</b>

## PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Commercialisation des voyages* s'inscrit dans les orientations retenues par le gouvernement du Québec, en 1986, concernant la formation professionnelle au secondaire. Il a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs, découpé en modules et structuré par blocs. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme, on énonce et structure les compétences minimales que l'élève, jeune ou adulte, doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

La durée du programme est de 900 heures; de ce nombre, 600 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 300 heures à l'acquisition de

compétences plus larges. Le programme est divisé en 17 modules dont la durée varie de 30 heures à 90 heures (multiples de 15). Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour l'enseignement correctif. Les modules sont organisés en 2 blocs de 450 heures chacun.

Le programme comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, des informations essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation, le troisième les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Dans ce contexte d'approche globale, trois documents accompagnent le programme: le *Guide pédagogique*, le *Guide d'évaluation* et le *Guide d'organisation*.

## VOCABULAIRE

### **Buts de la formation**

Énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

### **Compétence**

Ensemble de comportements socio-affectifs ainsi que d'habiletés cognitives ou d'habiletés psychosensori-motrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

### **Objectifs généraux**

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à développer chez l'élève. Ils servent d'orientation et de regroupement aux objectifs opérationnels.

### **Objectifs opérationnels**

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

### **Module (Module d'un programme)**

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

### **Unité (remplace "crédit")**

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; l'unité correspond à 15 heures de formation.

# **Première partie**

# 1. SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

**Nombre de modules :** 17  
**Durée en heures :** 900  
**Valeur en unités :** 60

**Commercialisation des voyages**  
**Codes du programme :** SIMCA : CZU - 008  
 SESAME : 1487

SIMCA	SESAME	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
CCF 184	457012	1. La situation au regard du métier et de la démarche de formation	30	2
CCF 185	457025	2. La présentation de régions géographiques	75	5
CCF 186	457034	3. L'application des techniques de vente	60	4
CCF 187	457042	4. L'utilisation du téléphone	30	2
CCF 188	457052	5. L'application des règlements régissant la vente de voyages	30	3
CCF 189	457063	6. La présentation des grandes attractions touristiques	45	3
CCG 181	457074	7. La vente des services d'hébergement, de transport et d'assurance	60	4
CCG 182	457084	8. La vente de forfaits «soleil»	60	4
CCG 183	457094	9. L'émission de billets d'avion selon le plan nord-américain	60	4
CCG 184	457105	10. L'émission de billets d'avion selon le plan international	75	5
CCG 185	457116	11. L'utilisation d'un système de réservation électronique	90	6
CCG 186	457122	12. La préparation du voyage	30	2
CCG 187	457134	13. La vente de forfaits spécialisés	60	4
CCG 188	457143	14. La sollicitation de la nouvelle clientèle	45	3
CCG 189	457152	15. L'utilisation de moyens de recherche d'emploi	30	2
CCH 181	457165	16. L'intégration au milieu de travail	75	5
CCH 182	457173	17. La planification des forfaits sur une base individuelle	45	3

TABLEAU I

- \* Quinze heures valent une unité.
- ... Chaque bloc de 450 heures est séparé par un pointillé.
- Ce programme conduit au diplôme d'études professionnelles en *commercialisation des voyages*.

## 2. BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en *Commercialisation des voyages* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ces buts sont:

### **Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession**

- lui permettre de réaliser correctement et avec une performance acceptable au niveau du seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes à la commercialisation des voyages;
- lui permettre d'évoluer adéquatement dans le cadre du travail en favorisant :
  - le développement des habiletés intellectuelles permettant des choix judicieux lors de l'exécution des tâches;
  - le développement du souci de communiquer efficacement avec ses supérieurs, ses collègues, ses clients;
  - le développement des habitudes d'attention et de précision dans l'exécution de différents travaux de la commercialisation des voyages;
  - le développement des habitudes d'ordre.

### **Assurer l'intégration à la vie professionnelle**

- lui faire connaître ses droits et ses responsabilités comme travailleuse ou travailleur et les lois qui régissent le milieu du travail;
- lui faire connaître le marché de travail en général et le contexte particulier de la commercialisation des voyages.

### **Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels**

- lui permettre de développer l'autonomie, le sens des responsabilités et le goût de la réussite;
- lui permettre de développer la recherche de l'excellence;
- lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques utilisées en commercialisation de voyages;
- lui permettre d'acquérir des méthodes de travail et le sens de la discipline;
- lui permettre de développer la capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter.

### **Assurer la mobilité professionnelle**

- lui permettre de développer des attitudes positives à l'égard des changements technologiques et des situations nouvelles;
- lui permettre de se préparer à la recherche dynamique d'emploi.

### 3. COMPÉTENCES VISÉES

Les compétences visées, en *Commercialisation des voyages*, sont présentées dans le tableau II qui suit. On y met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres au métier) ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Les compétences générales portent sur des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles portent, entre autres, sur la compréhension de principes technologiques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités directement utiles à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus significatives de la réalisation des tâches et des activités du métier.

Le tableau II est à double entrée; il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens qui existent entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole ( $\Delta$ ) montre qu'il existe une relation entre une compé-

tence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole ( $\circ$ ) indique qu'il y a un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant le développement de compétences particulières (ou propres au métier).

La logique suivie au moment de la construction de la matrice des objets de formation influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en termes de complexité des apprentissages et de développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières 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. L'organisation des blocs du programme tient compte de ces exigences.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN COMMERCIALISATION DES VOYAGES		OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU		DUREE	PROCESSUS (grandes étapes)								COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)										TOTALS			
		NUMÉROS	NUMÉROS		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 technologie du métier	Utiliser la langue seconde	NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION	
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES (Tâches ou activités dans le cadre du métier et de la vie professionnelle)																										
	NUMÉROS																									
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T																								
	DURÉE		h																						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  
 ○ Existence d'un lien fonctionnel  
 ● Application d'un lien fonctionnel

Entre les compétences particulières et le processus  
 Entre les compétences générales et les compétences particulières

BLOCS  
 1  
 2

## 4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Commercialisation des voyages* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liées à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

### **Développer chez l'élève les compétences essentielles à une intégrations harmonieuse des milieux scolaire et de travail**

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Utiliser des moyens de recherche d'emploi.
- S'intégrer au milieu de travail (stage).

### **Développer chez l'élève les compétences essentielles à la vente des produits touristiques**

- Appliquer les techniques de vente.
- Vendre des services d'hébergement, de transport terrestre et d'assurance.
- Vendre des forfaits «soleil».
- Vendre des forfaits spécialisés.
- Solliciter des nouveaux clients.
- Planifier des forfaits sur une base individuelle.

### **Développer chez l'élève les compétences requises pour l'exécution des tâches reliées à la billetterie**

- Émettre des billets d'avion selon le plan nord-américain.
- Émettre des billets d'avion selon le plan international.
- Utiliser un système de réservation électronique.

### **Développer chez l'élève les compétences requises pour la compréhension de notions et de principes essentiels à la pratique du métier**

- Utiliser le téléphone.
- Présenter les régions géographiques.
- Appliquer les règlements régissant la vente des voyages.
- Présenter les grandes attractions touristiques.
- Préparer le voyage d'un client.

## 5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU

### 5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées conformément à leur présentation au chapitre 3; celles-ci sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'élève à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissages, etc.

**Les objectifs opérationnels de premier niveau** constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en termes de comportement ou de situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes:

- **Un objectif défini en termes de comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit des actions et des résultats attendus de l'élève au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en termes de situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'élève. Les produits et les résultats varient d'un élève à un autre. L'évaluation porte sur la participation de l'élève aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

**Les objectifs opérationnels de second niveau** servent de repères quant aux apprentissages préalables à ceux *directement requis* pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions (voir 5.2 A) ou des phases (voir 5.2 B) de l'objectif opérationnel de premier niveau.

#### REMARQUES

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveau supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissages:

- au premier palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables;
- au second palier, les apprentissages qui concernent la compétence.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les élèves à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des élèves ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les élèves doivent faire pour acquérir une compétence:

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à réaliser, ce qui permet le développement d'une compétence de façon progressive par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente des apprentissages globaux, d'intégration et de synthèse; cela permet de parfaire le développement d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, des activités d'apprentissage pourraient être préparées de la façon suivante:

- des activités particulières pour les objectifs de second niveau;
- des activités particulières pour des précisions ou des phases des objectifs de premier niveau;
- des activités globales pour les objectifs de premier niveau.

## 5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

### A. Lecture d'un objectif défini en termes de comportement

Un objectif défini en termes de comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de l'objectif:

- **Le comportement attendu** présente une compétence, comme le comportement global attendu à la fin des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier s'il a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif:

- **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- **Les critères particuliers de performance** définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

## B. Lecture d'un objectif défini en termes de situation

Un objectif défini en termes de situation comprend six composantes:

- **L'intention poursuivie** présente une compétence, comme une intention à poursuivre tout au long des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissages telles:
  - une phase d'information;
  - une phase de réalisation, d'approfondissement ou d'engagement;
  - une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent des balises à respecter et des moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

## **Deuxième partie**

## **MODULE 1 : LA SITUATION AU REGARD DU MÉTIER ET DE LA DÉMARCHE DE FORMATION**

**Codes :** SIMCA : CCF 184  
SESAME : 457012

**Durée :** 30 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION**

#### **INTENTION POURSUIVIE**

Acquérir la compétence pour  
**se situer au regard du métier et de la démarche de formation**  
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise  
en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### **Précisions**

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre la démarche de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

#### **PLAN DE MISE EN SITUATION**

##### **PHASE 1 : La sensibilisation : la réalité du métier**

- S'informer sur les caractéristiques du marché du travail dans les agences de voyages : milieux de travail potentiels (types d'entreprises, produits), perspectives d'emploi et de rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, critères relatifs à la sélection des candidats et candidates aux postes de conseiller ou de conseillère en voyage.
- Réunir des données sur la nature et sur les exigences de l'emploi: tâches, conditions d'ambiance, critères d'évaluation de la performance, droits et responsabilités des travailleurs et des travailleuses.

##### **PHASE 2 : La sensibilisation : la démarche de formation**

- Discuter des habiletés, aptitudes, habitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer ce métier.
- S'informer sur le projet de formation: programme d'études, démarche pédagogique de formation, modes d'évaluation, sanction des études.

##### **PHASE 3 : L'engagement au regard du métier et dans la démarche de formation**

- Présenter des données rassemblées à l'occasion d'une rencontre de groupe et discuter de sa perception du métier: avantages, inconvénients, exigences.
- Discuter du projet de formation au regard de la situation de travail d'un conseiller ou d'une conseillère en voyage.

(à suivre)

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

### **PHASE 4 : L'évaluation de son orientation professionnelle**

- Produire un rapport dans lequel on doit:
  - Préciser ses goûts, ses aptitudes et son intérêt pour la profession et la formation;
  - évaluer le choix de son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier observés avec ses goûts, ses aptitudes et son intérêt.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Faire participer les élèves aux activités proposées.
- Permettre à l'élève d'avoir une vue juste et objective du métier.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des visites d'agences.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente: information sur le métier, programmes de formation, guides, etc.
- Organiser des rencontres avec des spécialistes du métier.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

**PHASE 1 :** ▪ Rassemble des données sur la majorité des sujets à traiter.

**PHASE 2 :** ▪ S'informe sur le projet de formation.

**PHASE 3 :** ▪ Exprime sa perception du métier à l'occasion d'une rencontre de groupe.  
▪ Discute des habiletés, aptitudes, habitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer ce métier.  
▪ Discute du projet de formation au regard de la situation de travail du conseiller ou de la conseillère en voyage.

**PHASE 4 :** ▪ Produit un rapport contenant:  
– une présentation sommaire de ses goûts, de son intérêt et de ses aptitudes;  
– des explications sur son orientation en faisant, de façon explicite, les liens demandés.

## **MODULE 2 : LA PRÉSENTATION DE RÉGIONS GÉOGRAPHIQUES**

**Codes :** SIMCA : CCE 185  
SESAME : 457025

**Durée :** 75 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **présenter des régions géographiques** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À l'aide des documents de référence pertinents utilisés dans une agence.
- À partir de destinations déterminées et fournies par l'examineur ou l'examinatrice.
- Au regard des besoins d'information d'un voyageur ordinaire.
- À partir de la simulation d'une présentation.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Présence et justesse de l'information pertinente.
- Brièveté et concision de la présentation.
- Qualité de l'élocution.
- Présentation structurée.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Interpréter des cartes.
- B. Rechercher des renseignements sur une région ou un site particulier.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Utilisation adéquate des légendes.
- Utilisation adéquate des échelles.
- Utilisation adéquate des documents de référence.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

C. Présenter de l'information sur une région.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Choix judicieux de l'information présentée.
- Exactitude de l'information communiquée.
- Utilisation adéquate de cartes et d'autres documents visuels.

**CHAMP D'APPLICATION**

Information juste aux voyageurs et voyageuses sur le climat, la religion, les us et coutumes et l'économie de différentes régions.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à interpréter des cartes (A) :**

1. Interpréter les symboles utilisés.
2. Utiliser différents types de carte: géopolitique, géographique, routière, urbaine.
3. Repérer les régions sur une mappemonde.
4. Calculer des distances sur une carte routière.
5. Utiliser l'horloge de 24 heures.

### **Avant d'apprendre à rechercher des renseignements sur une région ou sur un site particulier (B) :**

6. Déterminer les sources d'information disponibles.
7. Utiliser différents guides et documents de référence.
8. Situer les formations naturelles importantes.
9. Situer les aires climatiques.
10. Situer les principaux écosystèmes.
11. Décrire l'importance relative de groupes de population.
12. Reconnaître les groupes linguistiques et leur aire de distribution.
13. Distinguer les groupes culturels et religieux et leur aire de distribution.
14. Distinguer les types de régime politique et leur aire d'influence.
15. Nommer les monnaies importantes et leur zone d'influence.
16. Distinguer les types de système économique, leur aire d'influence et les principaux secteurs économiques de nations.
17. Organiser une recherche.
18. Décrire les restrictions au voyage.
19. Développer un souci de mettre à jour ses connaissances.

### **Avant d'apprendre à présenter de l'information sur une région (C) :**

20. Choisir l'information à présenter.

## MODULE 3 : L'APPLICATION DES TECHNIQUES DE VENTE

Codes : SIMCA : CCF 186  
SESAME : 457034

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **appliquer les techniques de vente** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- Au moyen d'études de cas et de jeux de rôle.
- À partir de directives fournies par l'examineur ou de l'examinatrice.
- À l'aide des documents et supports requis.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des directives fournies par l'examineur ou de l'examinatrice.
- Utilisation adéquate des principes et des techniques de vente.
- Respect du processus.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Accueillir les clients et les clientes.
- B. Établir une relation dont l'objet est la vente.
- C. Présenter une argumentation de vente pour un produit ou un service donné.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Préparation physique et mentale adéquate.
- Évaluation juste du moment et de la façon d'accueillir le client ou la cliente.
- Comportement et attitude professionnels.
- Connaissance appropriée du produit ou du service.
- Écoute attentive du client ou de la cliente.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

C. (suite)

D. Conclure une vente.

E. Offrir les services additionnels.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Communication structurée, claire, précise et incitative.
- Cohérence et pertinence des arguments utilisés.
- Pertinence des réponses aux objections.
  
- Utilisation des techniques appropriées.
  
- Connaissance adéquate des produits et des services additionnels.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à accueillir les clients et les clientes (A) :**

1. Reconnaître les différents comportements des consommateurs et des consommatrices.
2. Décrire les techniques d'accueil applicables à la vente.
3. Tenir compte de son apparence extérieure et de son comportement.
4. Énumérer les caractéristiques d'ordre physique, intellectuel, affectif, social et professionnel que doit posséder un vendeur ou une vendeuse.
5. Maîtriser son langage et prendre conscience de son influence sur le client ou la cliente.

### **Avant d'apprendre à établir une relation dont l'objet est la vente (B) :**

6. Définir la vente et le concept de «vendre une idée».
7. Définir les types de vente.

### **Avant d'apprendre à présenter une argumentation de vente pour un produit ou un service donné (C) :**

8. Expliquer les éléments de la formule AIDA et en justifier l'importance.
9. Décrire les étapes du processus de vente (ou acte de vente).
10. Présenter des produits ou des services en fonction des besoins et des ressources du client ou de la cliente.
11. Formuler les arguments de vente pouvant intéresser vivement le client ou la cliente aux produits et aux services offerts.
12. Décrire les divers motifs d'objections à l'achat, le moment et la manière de les réfuter.
13. Reconnaître les pratiques douteuses les plus fréquemment utilisées dans une argumentation de vente.
14. Prendre conscience de l'importance des motifs d'achats autres que les caractéristiques mêmes du produit ou du service vendu.

### **Avant d'apprendre à offrir les services additionnels (E) :**

15. Utiliser les techniques de fermeture de vente.
16. Décrire les services additionnels.
17. Saisir l'importance d'évaluer ses succès et ses échecs.

## MODULE 4 : L'UTILISATION DU TÉLÉPHONE

Codes : SIMCA : CCF 187  
SESAME : 457042

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
**utiliser le téléphone**  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À partir de mises en situation dans les deux langues.
- À l'aide de répertoires téléphoniques.
- À l'aide d'un appareil téléphonique.
- À partir des données et de directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect du protocole téléphonique.
- Élocution et intonation agréables.
- Qualité de la langue (vocabulaire et syntaxe).

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Recevoir des appels.
- B. Transmettre des messages.
- C. Communiquer par téléphone.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Précision des renseignements transmis.
- Intérêt et concision de la communication.
- Caractère incitatif de la communication.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

### **Avant d'apprendre à recevoir des appels (A) :**

1. Appliquer les règles du protocole au cours des communications téléphoniques.
2. Se soucier de son élocution.
3. Diriger une conversation téléphonique.
4. Utiliser l'équipement téléphonique.
5. Prendre conscience que chaque appel peut avoir comme résultat une vente.

### **Avant d'apprendre à transmettre des messages (B) :**

6. Rédiger un message téléphonique.

### **Avant d'apprendre à communiquer par téléphone (C) :**

7. Rechercher des renseignements dans un répertoire téléphonique.
8. Demander des renseignements aux grossistes et autres fournisseurs et fournisseuses.
9. Établir un suivi auprès de la clientèle.
10. Appliquer les techniques de ventes.

## **MODULE 5 : L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS RÉGISSANT LA VENTE DE VOYAGES**

**Codes :** SIMCA : CCF 188  
SESAME : 457052

**Durée :** 30 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **appliquer les règlements régissant la vente de voyages** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À partir des documents descriptifs des produits de grossistes.
- À partir d'études de cas.
- À partir des textes de loi et autres documents pertinents.
- En se limitant aux applications utiles à la vente de services de voyage.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation adéquate de la terminologie.
- Rigueur de l'analyse du cas.
- Conformité des hypothèses de solution avec l'éthique et le respect des lois.
- Pertinence des explications.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Respecter la Loi de la protection du consommateur.
- B. Expliquer les clauses de la Charte de la langue française s'appliquant à la vente.
- C. Respecter les normes édictées par les associations professionnelles.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Exactitude dans l'application des clauses de contrats et de brochures.
- Justesse des explications.
- Justesse dans l'application des normes.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à respecter la Loi de la protection du consommateur (A) :**

1. Connaître les types de contrat utilisés en commercialisation des voyages.
2. Expliquer les clauses habituelles et essentielles d'un contrat.
3. Énoncer les critères de validité d'un contrat.
4. Déterminer les responsabilités respectives du fournisseur ou de la fournisseuse, de l'intermédiaire et du client ou de la cliente telles qu'elles sont établies par les lois et les contrats.
5. Expliquer les causes d'extinction d'un contrat.
6. Décrire le traitement à donner aux plaintes de la clientèle.
7. Expliquer les recours possibles de la part du client ou de la cliente.

**Avant d'apprendre à expliquer les clauses de la Charte de la langue française s'appliquant à la vente (B) :**

**Avant d'apprendre à respecter les normes édictées par les associations professionnelles (C) :**

8. Indiquer les règles d'éthique régissant la vente de services de voyage.

## **MODULE 6 : LA PRÉSENTATION DES GRANDES ATTRACTIONS TOURISTIQUES**

**Codes :** SIMCA : CCF 189  
SESAME : 457063

**Durée :** 45 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
présenter les grandes attractions touristiques  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Présentation individuelle devant un groupe.
- À l'aide de documents de référence.
- À l'aide des documents visuels requis.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Exactitude des renseignements présentés.
- Qualité de l'élocution.
- Présentation structurée et complète.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Situer les capitales et les sites d'intérêt touristique.
- B. Préciser les services touristiques offerts.
- C. Communiquer de l'information.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Localisation exacte des sites et des capitales.
- Utilisation adéquate des documents de référence.
- Présentation orale dynamique, originale et intéressante.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à situer les capitales et les sites d'intérêt touristique (A) :**

1. Connaître les principales destinations touristiques américaines, européennes et asiatiques.
2. Connaître les types d'attractions.
3. Décrire les activités de centres touristiques.
4. Localiser sur des cartes et mappemondes les principales destinations et attractions.
5. Préciser les attractions secondaires d'une destination touristique.

### **Avant d'apprendre à préciser les services touristiques offerts (B) :**

6. Décrire les modes de transport disponibles localement.
7. Décrire les types d'hébergement disponibles.
8. Décrire les produits typiques des régions.
9. Décrire les us et coutumes des habitants.
10. Décrire différentes réglementations locales à respecter.
11. Décrire les précautions à prendre pour la sécurité personnelle et la santé.

### **Avant d'apprendre à communiquer de l'information (C).**

## **MODULE 7 : LA VENTE DES SERVICES D'HÉBERGEMENT, DE TRANSPORT ET D'ASSURANCE**

**Codes :** SIMCA : CCG 181  
SESAME : 457074

**Durée :** 60 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
**vendre les services d'hébergement, de transport terrestre et d'assurance**  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À l'aide d'indicateurs d'hôtels et de trains.
- À l'aide de brochures de compagnies d'assurances.
- À l'aide du téléphone.
- À partir des directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice concernant:
  - les besoins de la clientèle;
  - les consignes administratives.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Satisfaction des besoins de la clientèle.
- Respect des consignes administratives.
- Respect de l'éthique professionnelle.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Relever les besoins de la clientèle.
- B. Proposer des solutions de rechange au client  
ou à la cliente.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Besoins correctement déterminés.
- Choix et utilisation adéquate d'un ouvrage de référence.
- Respect des règles du protocole téléphonique.
- Rapidité de réponses fournies au téléphone.
- Élocution adéquate.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

- B. (suite)
- C. Effectuer les réservations d'hébergement et de transport terrestre.
- D. Compléter les transactions avec la clientèle.
- E. Effectuer les opérations administratives.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Respect des normes et des règlements du fournisseur selon le produit.
- Respect des normes et des règlements du fournisseur ou de la fournisseuse selon le produit.
- Utilisation adéquate de la langue usuelle.
- Respect des procédures de réservation.
- Exactitude des calculs et des renseignements fournis.
- Respect des consignes administratives.
- Minutie dans le travail.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à relever les besoins de la clientèle (A) :**

1. Comparer les différentes catégories d'hébergement et la clientèle à laquelle chacune s'adresse.
2. Comparer les différents moyens de transport.
3. Expliquer les besoins et les types d'assurance.
4. Utiliser la terminologie propre au métier.

### **Avant d'apprendre à proposer des solutions de rechange au client (B) :**

5. Utiliser les documents et les livres de référence concernant l'hébergement et le transport :
  - OHRG;
  - Hotel and Travel Index;
  - The Travel Planners (OAG);
  - Thomas Cook Continental Timetable;
  - Eurail Tariff;
  - Les répertoires d'hôtels publiés par les gouvernements.
6. Se familiariser avec les différents systèmes de réservation d'hébergement utilisés.
7. Fournir l'information concernant les différents types d'assurance-voyages et les principales compagnies.
8. Appliquer les règles du protocole de communication téléphonique.
9. Calculer le coût des services choisis.

### **Avant d'apprendre à effectuer les réservations d'hébergement et de transport terrestre (C) :**

10. Compléter les renseignements personnels dans le dossier du client ou de la cliente.
11. Facturer les ventes au client ou à la cliente.

### **Avant d'apprendre à compléter les transactions avec la clientèle (D) :**

12. Émettre les confirmations de location d'auto.
13. Émettre des confirmations d'hôtel.
14. Émettre une police d'assurance.
15. Émettre des billets de train.

### **Avant d'apprendre à effectuer les opérations administratives (E) :**

16. Classer les copies des factures.
17. Fermer le dossier du client ou de la cliente.

## **MODULE 8 : LA VENTE DE FORFAITS «SOLEIL»**

Codes : SIMCA : CCG 182  
SESAME : 457084

Durée : 60 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
vendre des forfaits «soleil»  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À l'aide de brochures des grossistes.
- À l'aide du téléphone.
- À partir de simulations nécessitant l'usage des deux langues :
  - le français pour la simulation de ventes à des clients et des clientes;
  - l'anglais pour la simulation de réservations chez les fournisseurs et les fournisseuses.
- À partir de directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice précisant :
  - les possibilités de réservation;
  - les besoins de la clientèle.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des consignes de l'entreprise.
- Respect des délais imposés :
  - 20 minutes par vente en personne;
  - 10 minutes par vente au téléphone.
- Satisfaction des besoins de la clientèle.
- Respect de l'éthique commerciale.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

A. Analyser les différents forfaits «soleil».

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Utilisation adéquate des références.
- Interprétation correcte des brochures.
- Comparaison adéquate des produits.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Proposer des solutions de rechange à la clientèle.
  
- C. Parachever les transactions avec la clientèle.
  
- D. Effectuer les opérations administratives.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Maîtrise des techniques de vente.
- Qualité de l'élocution.
- Exactitude des renseignements fournis.
- Choix judicieux des solutions de remplacement par rapport aux besoins de la clientèle.
  
- Exactitude des calculs.
- Maîtrise des techniques de fermeture de dossiers.
- Respect des délais d'option et de paiement.
  
- Minutie du travail.
- Exactitude du calcul des commissions, des taxes et des suppléments.

### CHAMP D'APPLICATION

Vente au téléphone et en personne.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

### **Avant d'apprendre à analyser les différents forfaits «soleil» (A) :**

1. Utiliser des livres de référence et les brochures des grossistes.
2. Comparer les principales destinations et leur clientèle respective.
3. Comparer les types d'hébergement et de services offerts.
4. Comparer les produits de différents grossistes.

### **Avant d'apprendre à proposer des solutions de rechange au client (B) :**

5. Analyser les besoins du client ou de la cliente.
6. Relever les principales caractéristiques des forfaits qui peuvent répondre aux besoins du client ou de la cliente.
7. Appliquer les techniques de vente.

### **Avant d'apprendre à parachever les transactions avec le client ou la cliente (C) :**

8. Proposer des produits complémentaires.
9. Effectuer la réservation.
10. Facturer la vente.
11. Faire signer des formulaires de dégageant.
12. Informer le client ou la cliente des démarches à effectuer avant son départ.
13. Expliquer des procédures de paiement et d'annulation.

### **Avant d'apprendre à effectuer les opérations administratives (D) :**

14. Préparer le paiement au grossiste.
15. Vérifier les documents.
16. Classer les documents.

## **MODULE 9 : L'ÉMISSION DE BILLETS D'AVION SELON LE PLAN NORD-AMÉRICAIN**

Codes : SIMCA : CCG 183  
SESAME : 457094

Durée : 60 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit émettre des billets d'avion d'après le plan nord-américain selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À partir de directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice :
  - pour des voyages en classe économique selon le tarif d'excursion;
  - pour des voyages au Canada et aux États-Unis.
- À partir de documents de référence dans les deux langues.
- À partir de fiches de clients et de clientes standard.
- À partir de billets à remplir manuellement.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Respect des directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice.
- Respect du délai d'émission des billets.
- Résultat: un billet émis au tarif le plus bas et répondant aux exigences du passager ou de la passagère.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Expliquer les services et les conditions du transport aérien de passagers et de passagères.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Justesse des explications.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

- B. Choisir un plan de vol.
- C. Remplir une fiche de client ou de cliente.
- D. Calculer le tarif d'un billet.
- E. Remplir le billet et les autres documents de l'IATA et du BSP.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Utilisation adéquate des indicateurs de vols et des horaires de compagnies aériennes.
- Coût optimal et durée optimale.
- Présence de l'information pertinente.
- Respect des normes et procédures de l'agence.
- Choix adéquat du manuel de tarification à utiliser.
- Exactitude du calcul selon la compagnie, le parcours et la classe de services retenus.
- Respect des règles de l'IATA et du BSP.
- Choix correct de la plaque d'identification du transporteur.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à choisir un plan de vol (B) :**

1. Utiliser les index et les références des indicateurs de vols et des horaires de compagnies aériennes.
2. Interpréter les codes et les symboles des index et des références des indicateurs de vols et des horaires de compagnies aériennes.
3. Calculer les temps de vol et de voyage.

### **Avant d'apprendre à remplir une fiche de client (C) :**

4. Justifier la pertinence des renseignements recueillis.

### **Avant d'apprendre à calculer le tarif d'un billet (D) :**

5. Effectuer les réservations.
6. Distinguer les types de manuels de tarification.
7. Interpréter les codes et les symboles du manuel de tarification.
8. Appliquer les règles tarifaires.
9. Trouver le tarif applicable.

### **Avant d'apprendre à Remplir le billet et les autres documents de l'IATA et du BSP (E).**

10. Sélectionner le type et le format du document à utiliser.
11. Valider le billet.
12. Transcrire les renseignements de la fiche du client ou de la cliente.
13. Calculer les taxes.
14. Remplir les formulaires du BSP, carte de crédit s'il y a lieu.
15. Calculer les primes d'assurance-annulation de vol.
16. Retirer les coupons destinés à la comptabilité et à l'agence émettrice.
17. Expliquer les autres formulaires du BSP.

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

**Codes :** SIMCA : CCG 184  
SESAME : 457105

**Durée :** 75 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
**émettre des billets d'avion d'après le plan international**  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À l'aide de documents dans les deux langues.
- À l'aide de fiches de clients et de clientes standard.
- À partir des directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice :
  - pour des voyages circulaires par des voies long-courriers avec escales multiples en classe économique;
  - pour des voyages à tarifs réduits et promotionnels;
  - pour des billets à remplir de façon manuelle et mécanographique;
  - pour des billets prépayés et non prépayés.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Respect des directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice.
- Résultat: un billet émis au tarif le plus bas.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

A. Choisir un plan de vol.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Utilisation adéquate des indicateurs de vols.
- Pertinence à l'égard des directives.
- Coût optimal et durée optimale.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Remplir une fiche de client ou de cliente.
- C. Calculer le tarif d'un billet.
- D. Remplir le billet et les autres documents de l'IATA et du BSP.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Présence des renseignements justes pour un voyage international.
- Respect des consignes administratives.
- Choix adéquat du manuel de tarification.
- Exactitude du calcul selon le parcours, la classe de service et le kilométrage parcouru.
- Respect des règles de l'IATA et du BSP.
- Choix correct de la plaque d'identification du transporteur.
- Respect des délais d'émission.
- Respect des procédures d'émission des billets pré-payés.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à choisir un plan de vol (A) :**

1. Expliquer les caractéristiques d'un plan de vol.
2. Utiliser les indices et les références des indicateurs de vols et des horaires de compagnies aériennes.
3. Interpréter les codes, les symboles des index, les références des indicateurs de vols et les horaires de compagnies aériennes.
4. Calculer les temps de vol et de voyage.

### **Avant d'apprendre à remplir une fiche de client (B) :**

5. Justifier la pertinence des renseignements recueillis.
6. Vérifier les exigences concernant la documentation de voyage.
7. Utiliser un fichier de clients et de clientes informatisé.

### **Avant d'apprendre à calculer le tarif d'un billet (C) :**

8. Effectuer la réservation.
9. Distinguer les types de manuels de tarification.
10. Interpréter les codes et les symboles du manuel de tarification.
11. Appliquer les règles tarifaires.
12. Trouver le tarif applicable selon le plan de vol.

### **Avant d'apprendre à remplir le billet et les autres documents de l'IATA et du BSP (D) :**

13. Sélectionner les types et le format des documents à utiliser.
14. Valider le billet.
15. Calculer les taxes.
16. Calculer les primes d'assurance-annulation de vol aérien.
17. Expliquer l'utilisation des formulaires du BSP.
18. Rédiger le rapport du BSP.

## **MODULE 11 : L'UTILISATION D'UN SYSTÈME DE RÉSERVATION ÉLECTRONIQUE**

Codes : SIMCA : CCG 185  
SESAME : 457116

Durée : 90

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit utiliser un système de réservation électronique selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À l'aide de documents dans les deux langues.
- À partir des directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice :
  - pour des voyages comportant plusieurs étapes avec différents transporteurs;
  - pour des parcours au Canada, aux États-Unis et des parcours internationaux.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice.
- Utilisation de la terminologie appropriée.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Faire fonctionner un appareil de réservation informatique.
- B. Gérer le dossier d'un passager ou d'une passagère.
- C. Compléter les zones supplémentaires.
- D. Choisir le tarif.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Utilisation correcte des codes et des commandes de base.
- Respect du doigté du clavier.
- Respect de la procédure.
- Présence des renseignements pertinents.
- Sélection optimale des commandes.
- Le moins cher applicable.
- Utilisation adéquate des banques de données.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

- E. Réserver des hôtels et des voitures.
- F. Utiliser le courrier électronique.
- G. Émettre des billets informatisés.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Respect des directives fournies.
- Respect des codes et des procédures.
- Présence de toute l'information pertinente.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à faire fonctionner un appareil de réservation Informatique (A) :**

1. Respecter les règles d'ergonomie relatives à l'équipement utilisé.
2. Identifier les composantes de l'appareil.
3. Utiliser le doigté.
4. Entrer en communication.
5. Identifier les commandes de base.
6. Interpréter les données affichées à l'écran.
7. Réaliser des transactions (entrée, affichage, réservation, annulation, modification, suppression).

### **Avant d'apprendre à gérer le dossier du passager ou de la passagère (B) :**

8. Expliquer la procédure de réservation.
9. Compléter les quatre zones obligatoires (itinéraire, nom, contact, billetterie).
10. Préciser l'itinéraire (secteur ouvert et de surface).
11. Effectuer les zones requises.
12. Compléter les zones requises.
13. Fermer le dossier.
14. Rappeler le dossier.

### **Avant d'apprendre à compléter les zones supplémentaires (C) :**

15. Demander des services spéciaux (repas, chaise roulante, etc.).
16. Faire une sélection anticipée de sièges.
17. Annuler les zones supplémentaires.

### **Avant d'apprendre à choisir le tarif (D) :**

18. Appliquer les règlements tarifaires.
19. Calculer des tarifs.

(à suivre)

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

### **Avant d'apprendre à réserver des hôtels et des voitures (E) :**

20. Vérifier les possibilités d'hébergement.
21. Vérifier les possibilités de location de voiture.
22. Effectuer des réservations pour des hôtels et des voitures listés ou hors-listes.
23. Modifier et annuler des réservations.

### **Avant d'apprendre à utiliser le courrier électronique (F) :**

24. Introduire un dossier en file d'attente.

### **Avant d'apprendre à émettre des billets informatisés (G) :**

25. Imprimer des billets pour des dossiers de passagères ou de passagers.
26. Imprimer des billets pour des dossiers de passagères ou de passagers non-tarifés.

## MODULE 12 : LA PRÉPARATION DU VOYAGE

Codes : SIMCA : CCG 186  
SESAME : 457122

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit préparer le voyage d'un client ou d'une cliente selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À l'aide de documents de référence.
- À partir de directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice :
  - pour des départs à l'étranger.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Renseignements exacts, complets et précis.
- Minutie.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Rédiger les formulaires requis pour l'entrée et le séjour dans des pays étrangers.
- B. Renseigner le client ou la cliente sur les exigences sanitaires et les précautions médicales à prendre.
- C. Rédiger un sommaire des heures d'arrivée et de départ.
- D. Faciliter le séjour du client ou de la cliente en lui donnant l'information requise.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Respect des consignes administratives.
- Respect de l'éthique professionnelle.
- Exactitude de l'information.
- Clarté de la présentation.
- Pertinence et concision des renseignements fournis.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à rédiger les formulaires requis pour l'entrée et le séjour dans des pays étrangers (A) :**

1. Distinguer les types de visa et autre permis de séjour.
2. Connaître les renseignements requis pour une demande de visa de tourisme et de passeport.
3. Expliquer les règlements douaniers des pays d'arrivée et les règlements de transit.

**Avant d'apprendre à prévenir le client ou la cliente des exigences sanitaires et des précautions médicales à respecter (B) :**

4. Renseigner le client ou la cliente sur les précautions médicales et sanitaires usuelles.
5. Connaître les zones de maladie endémique.
6. Diriger le client ou la cliente vers les services médicaux.

**Avant d'apprendre à rédiger un sommaire des heures d'arrivée et de départ (C) :**

7. Utiliser l'horloge de 24 heures.
8. Convertir les heures d'arrivée à l'heure locale.

**Avant d'apprendre à faciliter le séjour du client ou de la cliente en lui donnant l'information requise (D) :**

9. Expliquer les conditions des taux de change des devises.
10. Calculer la valeur de différentes devises selon leur taux de change.
11. Comparer le coût de la vie à différentes destinations.
12. Conseiller le client ou la cliente sur les vêtements requis.
13. Indiquer les règlements concernant le transport de bagages.
14. Préparer un sommaire des renseignements à retenir.

## MODULE 13 : LA VENTE DE FORFAITS SPÉCIALISÉS

Codes : SIMCA : CCG 187  
SESAME : 457134

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
**vendre des forfaits spécialisés**  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À l'aide de documents de référence.
- À l'aide de banques de données informatiques.
- À partir de directives fournies par l'examinateur ou l'examinatrice.
- À partir de simulation.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Exactitude des renseignements fournis par le candidat ou la candidate.
- Précision et minutie.
- Initiative et rapidité dans la prise de décision.
- Choix adéquats des produits proposés.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Percevoir les besoins de la clientèle.
- B. Effectuer des recherches.
- C. Conseiller la clientèle.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Évaluation correcte des besoins.
- Utilisation adéquate des documents de référence.
- Utilisation adéquate du téléphone.
- Exactitude de l'information fournie.
- Pertinence de l'information.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

- D. Parachever les transactions avec le client ou la cliente.
- E. Effectuer les opérations administratives.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Respect des consignes administratives.

**CHAMP D'APPLICATION**

Vente de croisières, de forfaits sportifs, de forfaits à thème et de formule «tout inclus».

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à percevoir les besoins de la clientèle (A) :**

1. Accueillir le client ou la cliente.
2. Utiliser la terminologie propre à la tâche.
3. Utiliser le téléphone.
4. Ouvrir une fiche de client ou de cliente.

### **Avant d'apprendre à effectuer des recherches (B) :**

5. Utiliser le matériel de référence.
6. Distinguer les différents types de forfaits spécialisés (croisière, voyage organisé, sportif, d'affaires, à thème et formule «tout inclus»).
7. Distinguer les principales compagnies de transport maritime et de voyage à forfaits.
8. Interpréter des plans de ponts.
9. Connaître les croisières les plus populaires.
10. Comparer les itinéraires des croisières.
11. Comparer les services offerts selon différents forfaits d'un même type et selon des forfaits différents (services, itinéraires, logement, etc.).
12. Téléphoner au fournisseur ou à la fournisseuse pour compléter ou confirmer l'information.

### **Avant d'apprendre à conseiller la clientèle (C) :**

13. Présenter des solutions de remplacement au client ou à la cliente.
14. Offrir des produits complémentaires.

### **Avant d'apprendre à parachever les transactions avec le client ou la cliente (D) :**

15. Procéder à une réservation.
16. Confirmer une réservation.
17. Fournir les documents d'accompagnement.
18. Calculer le coût du voyage.
19. Faire signer les déagements de responsabilités.

### **Avant d'apprendre à effectuer les opérations administratives (E) :**

20. Vérifier les documents.
21. Répondre à des réclamations.
22. Assurer un suivi après vente.

## MODULE 14 : LA SOLLICITATION DE LA NOUVELLE CLIENTÈLE

Codes : SIMCA : CCG 188  
SESAME : 457143

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit solliciter une nouvelle clientèle selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À l'aide de toute information ou documentation pertinente.
- À l'aide de nouveaux produits.
- À partir de simulation.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des lois et des règles de l'éthique professionnelle.
- Utilisation adéquate des techniques de prospection.
- Qualité de l'expression orale et écrite.
- Pertinence et originalité de la méthode.
- Pertinence des renseignements recueillis.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Choisir le type de prospection appropriée à la vente d'un produit ou d'un service donné.
- B. Développer un plan de prospection pour un produit ou un service donné.
- C. Établir l'emploi de son temps.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Pertinence du choix en fonction du marché visé.
- Utilisation adéquate des sources d'information.
- Organisation rationnelle de son temps.
- Utilisation adéquate des outils de travail.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- D. Sélectionner des clients potentiels ou des clientes potentielles à partir d'une liste.
- E. Établir une communication verbale ou écrite avec un client potentiel ou une cliente potentielle.
- F. Présenter un produit ou une destination.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Justesse de la sélection.
- Respect du protocole du téléphone.
- Communication incitative et attrayante.
- Utilisation adéquate de supports à la présentation.
- Attitude et comportement professionnels.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à choisir le type de prospection approprié à la vente d'un produit ou d'un service donné (A) :**

1. Définir la prospection et ses buts.
2. Préciser les types de prospection.
3. Préciser l'importance du suivi et de la relance pour l'entreprise et le client ou la cliente.

**Avant d'apprendre à développer un plan de prospection pour un produit ou un service donné (B) :**

4. Décrire le processus et les étapes de la prospection.
5. Relever les diverses sources d'information utiles à la prospection de marchés potentiels.
6. Trouver les clients potentiels et les clientes potentielles ainsi que les centres d'influence.
7. Percevoir l'évolution et les tendances du marché (clientèle et concurrence).
8. Décrire les supports matériels et les outils utiles au cours d'une démarche de prospection.

**Avant d'apprendre à établir l'emploi de son temps (C) :**

9. Décrire ce que l'on entend par «l'organisation rationnelle de son temps».
10. Saisir l'importance d'acquérir une méthode de travail et une discipline personnelle.

**Avant d'apprendre à sélectionner des clients potentiels ou des clientes potentielles à partir d'une liste (D) :**

11. Acquérir une attitude d'écoute et d'observation du milieu.
12. Énumérer les critères de sélection de clients potentiels ou de clientes potentielles.
13. Établir une liste de clients potentiels et clientes potentielles.

**Avant d'apprendre à établir une communication verbale ou écrite avec un client potentiel ou une cliente potentielle (E) :**

14. Déterminer les lois et les règlements relatifs à la sollicitation.
15. Utiliser le téléphone pour prendre rendez-vous ou pour vendre.
16. Rédiger une lettre de sollicitation.
17. Justifier l'importance de la qualité de l'expression dans toute communication.

(à suivre)

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

### **Avant d'apprendre à présenter un produit ou une destination (F) :**

18. Maîtriser les techniques d'animation de groupe.
19. Solliciter de l'aide auprès des fournisseurs et des fournisseuses.
20. Utiliser des moyens audiovisuels de présentation.
21. Développer une attitude de respect des règles de l'éthique professionnelle dans ses relations avec la clientèle et par rapport à la compétition.

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

Codes : SIMCA : CCG 189  
SESAME : 457152

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour  
**utiliser des moyens de recherche d'emploi**  
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Trouver des employeuses ou des employeurs potentiels.
- Présenter une offre de service et un curriculum vitae.
- Participer à des entretiens de sélection.
- Assurer un suivi à ses démarches.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : La sensibilisation : la démarche de recherche d'emploi

- Se renseigner sur les étapes de recherche d'emploi.

##### PHASE 2 : L'engagement : la participation à une entrevue

- Établir un échéancier de recherche d'emploi.
- Désigner les employeurs ou les employeuses et les entreprises qui pourraient potentiellement répondre à notre intérêt personnel et professionnel.
- Déterminer ses forces et ses faiblesses au regard d'un poste particulier ou d'une entreprise particulière.
- Rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation.
- Solliciter une entrevue par téléphone.

##### PHASE 3 : L'engagement : la présentation d'une offre de service

- Simuler des entretiens.
- Participer à une entrevue de sélection pour un stage.
- Assurer un suivi s'il y a lieu.

(à suivre)

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

### **PHASE 4 : L'évaluation de son orientation**

- Évaluer sa performance en recherche d'emploi.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Offrir un soutien pédagogique au moment de la planification des activités de recherche.
- Faciliter à l'élève l'accès à la documentation pertinente : exemple de curriculum vitae, description d'entreprises, journaux, etc.
- Organiser des simulations d'entrevue.
- Utiliser des moyens audiovisuels au cours de la simulation et de l'évaluation d'entrevues.
- Fournir les moyens d'établir des contacts téléphoniques.
- Fournir un appui aux élèves éprouvant des difficultés à trouver un lieu pour le stage.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

**PHASE 1 :** ▪ Identifie les étapes d'une démarche de recherche d'emploi.

**PHASE 2 :** ▪ Recueille des données sur différents employeurs et employeuses.  
▪ Exprime le choix de son lieu de travail au regard de son intérêt.  
▪ Reconnaît ses forces et ses faiblesses.  
▪ Prend contact par téléphone avec des employeuses et des employeurs potentiels.  
▪ Rédige un curriculum vitae et une lettre de présentation.

**PHASE 3 :** ▪ Participe à des simulations d'entrevue.  
▪ Présente son curriculum vitae.  
▪ Participe à des entrevues pour la sélection de stagiaires dans les entreprises.

**PHASE 4 :** ▪ Discute de sa performance en entrevue.  
▪ Discute de sa performance à l'occasion de rencontres avec des employeurs et des employeuses.  
▪ Assure un suivi à ses démarches.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :**

1. Noter les étapes d'une recherche d'emploi.

**Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 : La sensibilisation : la démarche de recherche d'emploi :**

2. Noter les sources d'information et autres ressources utiles à la recherche d'emploi.
3. Décrire les renseignements généralement portés sur un curriculum vitae et sur une lettre de présentation.

**Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 : L'engagement : la participation à une entrevue :**

4. Préparer une liste de ses forces et ses faiblesses par rapport à un emploi particulier.
5. Préparer des réponses aux questions généralement posées en entrevue.
6. Prendre conscience de l'importance d'assurer une relance à ses démarches.

**Avant d'entreprendre des activités de la phase 3 : L'engagement : la présentation d'une offre de service :**

**Avant d'entreprendre des activités de la phase 4 : L'évaluation de sa performance.**

## MODULE 16 : L'INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Codes : SIMCA : CCH 181  
SESAME : 457165

Durée : 75 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour  
s'intégrer au milieu de travail (stage)  
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise  
en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Se familiariser avec la pratique du métier en milieu de travail.
- Renforcer les compétences acquises en cours de formation.
- Élargir l'éventail de ses acquis professionnels.
- Évaluer sa capacité de s'intégrer au milieu de travail.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : La familiarisation avec la pratique du métier en milieu de travail

- S'informer auprès de son superviseur ou de sa superviseure des pratiques au sein de l'entreprise.
- S'informer des exigences qualitatives et quantitatives de l'entreprise, au regard des tâches à effectuer.
- S'informer sur les tendances de l'industrie et de l'évolution du comportement des consommateurs et des consommatrices.

##### PHASE 2 : L'engagement dans un milieu de travail

- S'appliquer à faire face aux exigences de la tâche.
- Acquérir de nouvelles compétences.

##### PHASE 3 : L'évaluation de sa capacité de s'intégrer au milieu de travail

- Comparer les pratiques de différentes entreprises à l'occasion de discussions.
- Participer à une discussion de groupe sur les tendances de l'industrie et l'évolution du comportement des consommateurs et des consommatrices.

(à suivre)

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

- Produire un rapport dans lequel on doit :
  - décrire l'entreprise, sa clientèle, les tâches exercées et les tendances particulières de l'entreprise;
  - évaluer sa participation à la vie de l'entreprise.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- S'assurer de la participation d'entreprises pour l'accueil des élèves.
- S'assurer de la participation de superviseur et de superviseure pour l'encadrement des élèves.
- S'assurer un encadrement pédagogique individuel durant l'activité, rendre possible l'exécution de l'ensemble des tâches propres au métier par les élèves.
- Susciter les discussions entre les élèves en cours et en fin d'activité.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

- PHASE 1 :**
- Recueille des données sur les différentes pratiques de l'entreprise.
- PHASE 2 :**
- Se conforme aux pratiques de l'entreprise au moment de l'exécution de ses tâches.
  - Rencontre les exigences qualitatives et quantitatives de l'entreprise.
- PHASE 3 :**
- Présente ses acquis professionnels en entreprise au cours de discussions de groupe.
  - Produit un rapport tel que demandé.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :**

1. Acquérir des attitudes d'écoute et d'observation du milieu.

**Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 : La familiarisation avec la pratique du métier en milieu de travail :**

2. Manifester de l'intérêt à mettre en application ses compétences en cours de formation.
3. Manifester son intérêt à faire partie de l'équipe de travail.
4. Manifester de l'intérêt et être réceptif à de nouvelles expériences de travail.
5. Avoir le souci de respecter les lois et règlements.

**Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 : L'engagement dans un milieu de travail :**

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.

**Avant d'entreprendre des activités de la phase 3 : L'évaluation de sa capacité de s'intégrer au milieu de travail.**

## **MODULE 17 : LA PLANIFICATION DES FORFAITS SUR UNE BASE INDIVIDUELLE**

**Codes :** SIMCA : CCH 182  
SESAME : 457173

**Durée :** 45 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **planifier des forfaits sur une base individuelle** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À l'aide des documents de référence.
- À l'aide de formulaires et de documents administratifs complexes.
- À partir de directives fournies par l'examineur ou l'examinatrice.
- À partir de tarifs en monnaie étrangère.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Exactitude des renseignements fournis par le candidat ou la candidate.
- Minutie.
- Initiative.
- Résultat : le voyage proposé respecte les directives et offre le meilleur rapport entre qualité et le prix.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Effectuer les recherches.
- B. Présenter des solutions de rechange.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Utilisation adéquate des documents de référence.
- Exactitude des renseignements fournis.
- Pertinence des solutions de rechange proposées.
- Exactitude des calculs, des tarifs et des commissions.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

- C. Préparer des formulaires de réservation.
- D. Effectuer les opérations administratives.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Précision de l'information.
- Exactitude des calculs.
- Respect des consignes administratives.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à effectuer les recherches (A) :**

1. Ouvrir un dossier.
2. Prendre note des besoins de la clientèle.
3. Utiliser le matériel de référence.
4. Utiliser les cartes géographiques pour planifier un itinéraire.
5. Se tenir à jour sur les produits offerts et les exigences d'entrée de pays.
6. Calculer le prix de vente.
7. Utiliser le système de réservation électronique.

### **Avant d'apprendre à présenter des solutions de rechange (B) :**

8. Offrir des produits complémentaires ou connexes.
9. Présenter des stimulants de vente.

### **Avant d'apprendre à préparer des formulaires de réservation (C) :**

10. Effectuer une réservation.
11. Émettre des billets et d'autres documents.
12. Préparer un itinéraire.

### **Avant d'apprendre à effectuer les opérations administratives (D) :**

13. Remettre les documents.
14. Facturer la vente.
15. Vérifier les documents à remettre.
16. Calculer les commissions.
17. Calculer les sommes à remettre aux fournisseurs et aux fournisseuses.



Gouvernement du Québec  
Ministère  
de l'Éducation

17-0109-01