

Employé/e de commerce CFC – Voyages

organiser, écrire, décompter, téléphoner, enregistrer, conseiller

Les employés et employées de commerce – Voyages peuvent réaliser nos rêves de vacances, du moins en ce qui concerne l'organisation du voyage. Les souhaits et attentes des clientes et clients sont au cœur de leur activité. Ils conseillent la clientèle dans l'agence ou au téléphone. Au cours de la discussion, ils essaient de saisir rapidement les préférences relatives aux destinations et types de voyage.

Parfois, il suffit de fournir des prospectus au client, parfois, il faut organiser les moyens de transport et l'hébergement pour un voyage prévu, et une autre fois, un voyage person-

nalise est organisé ensemble. Il y a autant de souhaits et d'attentes différents que de clients. Les professionnels connaissent de nombreuses destinations, la situation politique dans les pays tout aussi bien que les possibilités d'hébergement et d'excursion, les règlements douaniers etc. Quand le client s'est décidé pour un voyage, les employés réservent les billets et des chambres d'hôtel.

Ils travaillent également chez les voyageurs. Ils composent des voyages, font les réservations nécessaires, calculent les prix. Ils recherchent constamment de nouvelles possibilités d'offres.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que le vacancier sache combien le voyage prévu lui coûtera, l'employé de commerce – Voyages lui prépare un calcul de prix exact.
- ▶ Afin de pouvoir faire une description détaillée des voyages dans le catalogue, l'employée de commerce – Voyages effectue de temps en temps un voyage d'essai et examine les hôtels coopérants dans une région de vacances.
- ▶ Afin que l'offre du voyageur reste attrayante, l'employé de commerce – Voyages développe de nouvelles offres, ajoute des régions de vacances supplémentaires à son programme et conclut d'autres partenariats hôteliers.
- ▶ Afin de renforcer la vente et l'organisation des voyages, l'employée de commerce – Voyages conçoit des mesures publicitaires régulières.

Les faits

Admission Scolarité obligatoire achevée, niveau supérieur avantageux. Connaissances en dactylographie.

Formation 3 ans de formation, une langue étrangère obligatoire (fixée par les cantons). Domaines à choix: deuxième langue étrangère ou travail de projet individuel. École professionnelle: 2 jours la première et la deuxième année et 1 jour par semaine la troisième année; avec la maturité professionnelle: 2 jours tout au long de la formation. Des cours interentreprises complètent la formation.

Ceux qui obtiennent de très bons résultats scolaires peuvent fréquenter l'école de maturité professionnelle qui permet l'admission dans une haute école spécialisée.

Avec une maturité gymnasiale, il est possible d'effectuer un apprentissage «way-up» de deux ans débouchant sur un certificat de capacité. Employé/e de commerce AFP: formation de base de 2 ans avec attestation.

Les aspects positifs Le Tessin, le Valais et les Grisons, l'Italie, l'Espagne et le Portugal sont parmi les destinations les plus prisées de M. et Mme Suisse. Les employés et employées de commerce – Voyages aident à réaliser les rêves de vacances des vacanciers en planifiant leur voyage et leur séjour, leur offrant ainsi des moments inoubliables.

Les aspects négatifs Les horaires de travail dépendent des sites de travail respectifs. Les agences de voyage sont généralement ouvertes exclusivement en semaine, mais les comptoirs des aéroports sont également ouverts le dimanche, les jours fériés et la nuit. Des heures supplémentaires peuvent être effectuées pendant les périodes de vacances.

Bon à savoir Les professionnels travaillent dans une agence de voyage, une société de services qui organise des voyages pour des clients professionnels ou chez un voyageur, pour des compagnies aériennes ou des sociétés de voyage en bus.

Profil requis

	avantageux	important	très important
capacité à travailler en équipe			██████████
diplomatie, patience	██████████		
facilité de contact, orientation client			██████████
fantaisie, sens des nombres, imagination	██████████		
fluidité de l'expression orale et écrite			██████████
pensée en réseau, retentivité	██████████		
plaisir d'apprendre, compréhension rapide	██████████		
sens des responsabilités, fiabilité	██████████		
talents linguistiques, connaissance de langues étrangères	██████████		
talents organisationnels, indépendance			██████████

Plans de carrière

