

Directives relatives au règlement de

**l'examen professionnel de conseiller  
en tourisme**

Version du 7 septembre 2017

## Tables des matières

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
1.1	Bases légales .....	3
1.2	Organes.....	3
1.2.1	Organisme responsable .....	3
1.2.2	Commission d'assurance qualité, secrétariat des examens et interlocuteur .....	3
<b>2</b>	<b>Profil professionnel et compétences à acquérir .....</b>	<b>3</b>
2.1	Profil professionnel.....	3
2.2	Aperçu des compétences.....	6
2.3	Description détaillée des compétences .....	7
<b>3</b>	<b>Modules.....</b>	<b>21</b>
3.1	Examens de module / certificats de module .....	21
3.2	Equivalences .....	24
3.3	Admission aux examens de module .....	24
3.4	Organisation et tenue des examens .....	24
3.5	Durée de validité .....	24
3.6	Répétition des examens de fin de module.....	25
3.7	Recours contre les décisions des institutions de formation .....	25
<b>4</b>	<b>Examen final .....</b>	<b>25</b>
4.1	Organisation et tenue .....	25
4.2	Admission à l'examen / expérience professionnelle requise .....	25
4.3	Taxes d'examen.....	25
4.4	Objet de l'examen .....	25
4.5	Evaluation des épreuves.....	28
4.6	Critères d'évaluation .....	28
4.7	Condition de réussite de l'examen final .....	28
4.8	Répétition en cas d'échec .....	28
4.9	Egalité des chances .....	28
4.10	Recours auprès du SEFRI .....	28
<b>5</b>	<b>Ediction .....</b>	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>Annexe .....</b>	<b>30</b>
6.1	Méthode: structure du profil professionnel et concepts fondamentaux .....	30

## 1 Introduction

Sur la base du chiffre 2.21 du règlement concernant l'examen professionnel de conseiller en tourisme du 25.01.2017, la commission d'assurance qualité (commission AQ) édicte les directives suivantes. Les directives font partie intégrante du règlement d'examen et le concrétisent. Elles contiennent le descriptif des modules relatifs aux compétences à acquérir. Elles sont réexaminées périodiquement par la commission AQ et adaptées selon les besoins.

### 1.1 Bases légales

- Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (loi sur la formation professionnelle, LFPr; RS 412.10)
- Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (ordonnance sur la formation professionnelle OFPr; RS 412.101)

### 1.2 Organes

#### 1.2.1 Organisme responsable

La Fédération suisse du tourisme (FST) est l'organisme responsable de l'examen professionnel de conseiller en tourisme avec brevet fédéral.

Schweizer Tourismus-Verband - Fédération suisse du tourisme  
Finkenhubelweg 11, Postfach 8275, CH-3001 Bern  
Tél.: +41 (0)31 307 47 47, Fax +41 (0)31 307 47 48  
info@swisstourfed.ch | www.swisstourfed.ch

#### 1.2.2 Commission d'assurance qualité, secrétariat des examens et interlocuteur

L'organisme responsable confie toutes les tâches en relation avec l'examen à une commission AQ; cette dernière est composée de 5 à 7 membres.

Sur mandat de la commission AQ, le secrétariat des examens accomplit la plupart des travaux administratifs requis par la procédure d'examen et joue le rôle d'interlocuteur pour toute question liée à cette procédure.

## 2 Profil professionnel et compétences à acquérir

### 2.1 Profil professionnel

#### Domaine d'activité

Le tourisme est très hétérogène et requiert justement pour la prise en charge de la clientèle des professionnels, ayant acquis une formation solide et généraliste, qui peuvent intervenir de façon flexible en fonction de l'offre régionale et des besoins des entreprises. Forts de leur esprit de service prononcé et de leur vaste conception du tourisme, les conseillers en tourisme conviennent parfaitement à cette tâche.

Les conseillers en tourisme travaillent dans le secteur du tourisme ou des loisirs et du voyage, où ils conseillent des hôtes<sup>1</sup> et vendent des services touristiques. Les hôtes qu'ils encadrent sont vacanciers, participants à des congrès, professionnels ou journalistes etc. Ils ont parfois des besoins très variés (p. ex. intérêt pour des visites de ville / culturelles guidées ou des sorties nature, intérêt pour une excursion d'entreprise taillée sur mesure). Les conseillers en tourisme sont à l'écoute de ces besoins, conseillent les hôtes de façon convaincante et leur soumettent des offres répondant à leurs besoins.

---

<sup>1</sup> Pour une meilleure lisibilité, le règlement d'examen et les directives utilisent le terme «hôtes». Selon le contexte, on entend par là des hôtes (vacanciers, familles etc.) ou des clients (participants à des congrès, professionnels etc.).

Généralement, les conseillers en tourisme travaillent à l'accueil des offices du tourisme, des remontées mécaniques, des hôtels, des bureaux de location, des tour-opérateurs ou d'autres entreprises touristiques. De plus, ils assument la responsabilité de la planification et de l'organisation des offres et des services. Ils les fournissent de façon autonome et en fonction de chaque situation et en assurent le bon déroulement, même en cas de changement à court terme. Les conseillers en tourisme participent à l'assurance qualité et contribuent ainsi à l'amélioration des processus de qualité, d'innovation et de renouvellement de l'entreprise.

### Principales compétences pratiques professionnelles

#### Les conseillers en tourisme

- déterminent de manière ciblée et systématique les besoins des clients pour les conseiller au mieux et leur vendre une offre;
- traitent efficacement les demandes orales et écrites des clients, formulées dans une langue nationale ou dans une autre langue;
- mènent habilement des entretiens de vente et concluent la vente d'un service touristique à la satisfaction des hôtes;
- planifient et organisent en détail et à long terme des offres ou des services;
- veillent à ce que les offres ou les services soient assurés conformément au mandat de prestation et à la satisfaction des hôtes;
- assure un suivi global, complet et efficace (entre autres reporting, évaluation du feed-back) et gestion des données clients;
- créent de nouveaux produits touristiques innovants axés sur les besoins des groupes cibles;
- organisent des événements de taille petite à moyenne et en assurent le bon déroulement;
- participent à des projets et organisent dans ce contexte divers processus pour l'entreprise;
- commercialisent des produits touristiques, créent et mettent à jour des moyens de communication attrayants et en assurent la distribution opportune;
- travaillent dans des groupes de travail interdisciplinaires ou bien les dirigent. Ils assurent un processus de travail impeccable / une bonne collaboration avec des partenaires internes ou externes;
- communiquent avec professionnalisme et en fonction de la situation dans une langue nationale ou dans une autre langue. Ils présentent à des groupes d'hôtes ou à des partenaires certains messages en fonction de la situation ainsi qu'en utilisant des outils et des techniques appropriés;
- répondent avec habileté et lucidité aux changements rapides de situations et aux différentes exigences contradictoires;
- gardent, à l'aide de différents outils et techniques, un aperçu des divers travaux en constante évolution.

### Exercice de la profession

De nature communicative et avenante, ils sont hospitaliers et évaluent la qualité de leurs prestations systématiquement du point de vue des hôtes. Ils travaillent dans un réseau touristique et savent gérer des changements rapides de situations. Ils disposent de compétences élevées en auto-organisation et se caractérisent par un sens du service développé. Le travail a également lieu en soirée et le week-end.

### Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Les conseillers en tourisme contribuent, à différents niveaux, à la valeur ajoutée et au développement durable:

- En tant que chargés de l'accueil, ils véhiculent l'image de leur employeur et contribuent avec leur service irréprochable à la satisfaction de la clientèle et ainsi à l'évolution économique.
- Dans le cadre de l'élaboration d'offres, ils tiennent compte des aspects environnementaux et des efforts en matière de développement durable de leurs donneurs d'ordre, les communiquent aux hôtes et contribuent ainsi au développement durable

## 2.2 Aperçu des compétences

On distingue les quatre processus de travail suivants, chacun faisant appel à deux à sept compétences:

1. Suivi de la clientèle	1.1 Prendre en compte les besoins des clients
	1.2a Traiter les demandes des clients
	1.2b Vendre une offre
	1.3 Planifier et organiser une offre ou un service
	1.4 Réaliser une offre ou un service et assister et guider la clientèle
	1.5 Assurer le suivi d'une offre ou d'un service
	1.6 Gérer les données de la clientèle
2. Conception d'offres	2.1 Gestion des produits
	2.2 Gestion événementielle
	2.3 Gestion de la qualité et des projets
3. Communication / distribution	3.1 Développer des moyens de communication et les mettre à jour
	3.2 Assurer la distribution
4. Autogestion	4.1 Travailler en réseau
	4.2 Communiquer avec professionnalisme et en fonction de la situation
	4.3 Gérer des situations en évolution rapide et des exigences diverses
	4.4 Structurer les tâches en constante évolution
	4.5 Apprentissage tout au long de la vie

## 2.3 Description détaillée des compétences

### Processus de travail 1: suivi de la clientèle

Les conseillers en tourisme déterminent les besoins des clients afin de les conseiller au mieux et de vendre une offre. Ils planifient et organisent des offres ou des services et les réalisent de manière autonome. Ensuite, ils sont responsables du suivi (entre autres reporting, évaluation du feed-back) et de la gestion des données clients.

#### 1.1 Prendre en compte les besoins des clients

**Le conseiller en tourisme détermine lors d'un entretien et par des questions ciblées les souhaits/besoins concrets des clients.**

**I:**  
Identifie ou cerne le type de client dont il s'agit.

**P:**  
Planifie la façon dont il peut déterminer et/ou concrétiser les souhaits/besoins du client.  
Décide des questions à poser au client.

**R:**  
Détermine les connaissances des clients et place les informations dans le contexte correspondant.  
Se renseigne sur les souhaits/besoins du client en lui posant les questions pertinentes et en restant à l'écoute. Leur fait éventuellement prendre conscience de leurs souhaits.

**E:**  
Vérifie p. ex. par des questions supplémentaires qu'il a bien compris les souhaits/besoins du client.

**Ressources:**

- techniques de questionnement, méthodes de communication ciblées
- capacité de perception sensible, écoute active

#### 1.2a Traiter les demandes des clients

**Le conseiller en tourisme reçoit la demande orale ou écrite d'un nouveau client ou d'un client régulier (p. ex. personnellement, par courrier postal, par e-mail, par réseau social) dans la langue du site, en anglais ou dans une autre langue nationale. Cette demande est traitée de manière autonome, fiable, ciblée et efficace selon des directives internes (p. ex. temps prédéterminé, façon, double contrôle).**

**I:**  
Ecoute attentivement le client ou lit attentivement la demande et s'en fait une idée.  
Collecte/reconnait les informations importantes de la demande et pose des questions si les informations sont incomplètes.

**P:**  
Structure et évalue les informations collectées et décide si la demande relève de sa compétence.  
Si celle-ci relève de sa compétence: détermine les mesures nécessaires et planifie les démarches à suivre (p. ex. réservation, envoi de documents, réponses aux questions etc.).  
Si celle-ci ne relève pas de sa compétence: se fait aider ou transfère la demande à la personne/au service compétent(e) (interne ou externe). Fait éventuellement savoir au client que la demande est en cours de traitement.

**R:**  
Traite la demande selon des directives internes et entreprend les démarches correspondantes nécessaires.  
Répond de manière compréhensible, complète et pertinente à la demande du client (par écrit et/ou oralement).

**E:**

Contrôle que la demande a été traitée de manière complète et selon des directives internes.

**Ressources:**

- compétences linguistiques (lire, écrire, parler) dans la langue du site et dans d'autres langues, p. ex. anglais et autres langues nationales
- connaissances informatiques (utilisation / application): p. ex. Word, e-mails, réseaux sociaux, système de réservation et banques de données du propre site
- aperçu des prestataires/partenaires et de leurs prestations et compétences au sein de la destination (bases touristiques)
- tenir compte du processus de changement dans l'information des hôtes et s'adapter

## 1.2b Vendre une offre

**Une famille hôte souhaite s'informer sur l'offre découverte de la destination (personnellement au guichet, par écrit, par téléphone). Le conseiller en tourisme reconnaît les besoins spécifiques des clients et exécute, outre les propositions et le conseil, concrètement le processus de vente.**

**I:**

Ecoute attentivement le client ou lit attentivement la demande et s'en fait une idée. Collecte/reconnaît les informations importantes de la demande et pose des questions si les informations sont incomplètes.

**P:**

Structure et priorise les informations en tenant compte des connaissances du client. Réfléchit aux offres (standard et/ou taillées sur mesure) à proposer. Choisit les techniques/arguments de vente approprié(e)s.

**R:**

Mène l'entretien de vente. Fait des offres concrètes, aussi à prix supérieur (up-selling), et argumente habilement. Incite les clients à l'achat de l'offre et propose d'éventuelles offres complémentaires (cross-selling). Conclut la vente.

**E:**

Passé en revue l'entretien de vente et évalue si les clients sont satisfaits de l'achat. Contrôle les transactions en aval de la vente (système financier, système de produits).

**Ressources:**

- technique et psychologie de vente
- technique de négociation (cross-selling et up-selling, etc.)
- capacités linguistiques et communicatives
- connaissances informatiques (systèmes de réservation)
- connaissances des produits et des destinations
- gestion des informations / savoir où obtenir les informations recherchées
- démarche tournée vers le client
- compréhension culturelle
- cultiver la serviabilité et l'hospitalité



### 1.3 Planifier et organiser une offre ou un service

**Le conseiller en tourisme reçoit de la part d'hôtes individuels ou de groupes une demande (orale/écrite) pour une seule ou plusieurs activités. Il a pour mission d'établir à partir des différents éléments (standard ou sur mesure) une offre concrète, cohérente et adaptée aux besoins du client. En cas de commande, il planifie et organise de manière détaillée l'offre ou le service (p. ex. conclure des contrats avec les prestataires, demander des confirmations, effectuer des réservations, fournir des documents etc.).**

**I:**  
Détermine les souhaits/besoins des hôtes (cf. 1.1).

**P:**  
Choisit parmi les offres existantes les éléments adéquats avec des alternatives ou constitue une offre taillée sur mesure.  
Détermine ce qu'il faut organiser et planifier.

**R:**  
Vérifie les disponibilités des offres ou des services, y compris des éventuelles options.  
Etablit le calcul des coûts.  
Soumet à l'hôte une offre concrète et constitue après la commande le programme concret.  
Réserve tous les points pertinents du programme auprès des prestataires et en demande la confirmation.  
Constitue la documentation nécessaire pour les clients (déroulement du programme, confirmation de la commande, bons, billets, etc.).  
Explique au client les points importants à la remise des documents.  
Diligente les autres mesures nécessaires en rapport avec cette commande (p. ex. facturation au client, paiement aux prestataires etc.).

**E:**  
Vérifie que l'offre, le programme et les documents sont complets et cohérents.  
Se renseigne auprès des clients pour savoir dans quelle mesure ils sont satisfaits.  
Vérifie s'il faut procéder à des changements à court terme et demande aux prestataires et aux clients de les confirmer.  
Contrôle que les paiements nécessaires ont été effectués.

**Ressources:**

- compétences en communication orale et écrite
- talents de présentation (p. ex. méthode de narration)
- connaissances des produits ainsi que des offres existantes et possibles
- flexibilité, résistance au stress, capacité d'adaptation
- assiduité, sens de responsabilité, autonomie
- capacité de travailler de façon consciencieuse et systématique
- sens de la négociation
- créativité
- esprit d'entreprise, vision globale, réflexion interactive
- connaissances informatiques
- compétences analytiques et raisonnement structuré

### 1.4 Réaliser une offre ou un service et assister et guider la clientèle

**Le conseiller en tourisme réalise un(e) programme/activité proposé(e), réservé(e), planifié(e) au préalable.**

**I:**  
Se renseigne sur les accords ainsi que sur la prestation prévue et le programme.  
Vérifie la concordance de la prestation prévue avec les souhaits des clients.  
Vérifie les réservations / l'état des réservations.

**P:**  
Planifie l'accompagnement des groupes de clients.

Informe en détail les prestataires impliqués (briefing).

**R:**

Accueille les clients et leur souhaite la bienvenue.  
Effectue un contrôle des présences (nombre de participants).  
Informe les clients sur le programme.  
Répond aux questions, résout les problèmes et apporte de la sécurité.  
Veille à la bonne ambiance au sein du groupe, s'occupe des cas particuliers (cf. 4.2).  
Sert d'interface entre les professionnels (guides, experts, moniteurs de ski, etc.), prestataires et clients.  
Assure le déroulement chronologique, indépendamment de la survenance de changements à court terme.  
Veille à la restitution des locations en parfait état.  
Prend congé des clients selon des directives internes (cadeau, etc.).

**E:**

Veille à ce que les points du programme et le déroulement chronologique soient respectés.  
Se renseigne auprès des hôtes/participants pour savoir dans quelle mesure ils sont satisfaits.  
Demande un feed-back auprès des prestataires.

**Ressources:**

- talents de présentation (p. ex. méthode de narration)
- connaissances approfondies de l'offre/du programme
- sens de responsabilité, autonomie, travail consciencieux
- esprit d'entreprise, vision globale, gestion des processus
- compétences linguistiques
- capacités rhétoriques
- compétences sociales et émotionnelles: empathie, volonté de diriger
- identification avec l'offre et plaisir de l'offre
- compréhension culturelle
- premiers secours
- gestion des conflits, connaissances sur la dynamique de groupe

## 1.5 Assurer le suivi d'une offre ou d'un service

**Une activité / un programme a été réalisé(e) ou annulé(e). Le conseiller en tourisme est chargé du suivi.**

**I:**

Se renseigne pour savoir si/quand l'événement a eu lieu et comment il s'est déroulé.  
Tient à disposition toute la documentation y compris les coordonnées des clients, partenaires et prestataires.  
Vérifie en cas d'annulation les indications en vue du remboursement.

**P:**

Décide de la manière dont l'événement doit être suivi et définit les mesures à prendre.

**R:**

Réfléchit avec les partenaires impliqués à la réalisation de l'activité / du programme ainsi qu'à la collaboration (débriefing).  
Demande aux clients / participants / prestataires / collaborateurs (en fonction de la taille de l'événement) de faire de manière indépendante ou avec assistance un retour sur leur satisfaction et perception, évalue les feed-backs et en déduit des propositions d'amélioration.  
Rédige un rapport incluant les frais, une comparaison budgétaire, les retours et les propositions d'amélioration.  
Effectue, si nécessaire, une activité de suivi auprès des clients / prestataires.  
Etablit un décompte et veille à l'établissement et au règlement des factures.  
Veille en cas d'annulation à ce que les clients soient informés et annule les réservations. Assure le remboursement des montants déjà versés conformément aux règles en vigueur.

**E:**  
Vérifie que le suivi s'est fait de manière complète et efficace.

**Ressources:**

- connaissances informatiques (Office, Excel)
- compétences analytiques et raisonnement structuré
- rigueur, esprit comptable
- sens de responsabilité, autonomie, travail consciencieux
- esprit d'entreprise, vision globale et réflexion interactive, gestion des processus
- compétences de communication (briefing/débriefing)

## 1.6 Gérer les données de la clientèle

**Le conseiller en tourisme intègre, suite à une mesure de communication (salon, concours, newsletter, mailing, contacts directs avec les hôtes, réseaux sociaux, etc.), les informations collectées dans la banque de données existante.**

**Il reconnaît et collecte de nouvelles informations pertinentes sur les hôtes et transmet les commentaires des hôtes aux services compétents dans l'optique d'un processus d'amélioration continue.**

**I:**  
Se renseigne sur les canaux et moyens par lesquels s'effectue le retour des mesures de communication données.  
Connaît des critères permettant de définir comment ou s'il faut collecter une information.  
Connaît les aspects juridiques pour la réutilisation d'informations.

**P:**  
Etablit un plan de déroulement et de ressources pour la collecte, l'utilisation et l'archivage des informations, y compris les étapes majeures et responsabilités.

**R:**  
Collecte les informations entrantes (adresses, commentaires, réservations, etc.).  
Collecte et évalue les informations en fonction de critères prédéterminés (p. ex. retour, satisfaction du souhait du client).  
Evalue les commentaires des hôtes pour leur réutilisation possible et les transmet aux canaux correspondants.  
Archive ou élimine le matériel collecté.

**E:**  
Evalue l'efficacité de l'opération de traitement et apporte éventuellement des propositions d'amélioration.  
Vérifie et assure la qualité de la collecte selon des directives internes.

**Ressources:**

- gestion de projets
- maîtrise les outils de collecte correspondants
- travail précis et basé sur la qualité
- réflexion interactive (bonnes connaissances du secteur du tourisme)
- attitude tournée vers la vente et l'innovation
- connaissances informatiques (Word, banque de données, publipostages, outils de newsletter)
- vivacité d'esprit et approche structurée
- connaissances des bases de l'offre
- connaissance des principes des programmes de fidélité et des mesures d'encouragement

## Processus de travail 2: conception d'offres

Les conseillers en tourisme conçoivent de nouveaux produits adaptés aux besoins des clients. Ils organisent des événements de taille petite à moyenne, les commercialisent et en assurent le bon déroulement. Ils participent à des projets et à divers processus au sein de l'entreprise.

### 2.1 Gestion des produits

**Le conseiller en tourisme se voit confier la mission**

**a) de transformer les différentes prestations en un nouveau produit commercialisable, axé sur les besoins spécifiques du groupe cible.**

**b) de vérifier et de mettre à jour périodiquement les prestations ou les produits (mise à jour).**

**I:**

Précise le but et l'objectif de la gestion des produits.

Collecte des informations sur les différents éléments de la prestation ainsi que sur les groupes de prestataires et groupes cibles.

Observe au contact quotidien avec les clients les besoins des clients.

Détermine les prestations et les offres fréquemment demandées et analyse l'évolution de cette demande.

**P:**

Réfléchit à la façon dont les observations de la demande prises en compte dans la conception/l'amélioration des produits.

Etablit un plan de déroulement avec des responsabilités partielles, un planning et un budget.

Développe un concept général ou un business-plan.

Présente le concept général ou le business-plan et demande une décision quant à la mise en œuvre.

**R:**

Met en œuvre la conception des produits.

Effectue une mise à jour périodique des données.

**E:**

Vérifie les objectifs fixés à partir d'un concept général ou d'un business-plan approuvé.

Adapte la conception des produits.

Exploite les suggestions des clients.

**Ressources:**

- analyse de marché
- processus systématique et continu de la comparaison des produits, des services et des processus (benchmarking)
- gestion de projets, business-plan
- capacité de négociation (partenaires)
- réflexion conceptuelle, créativité
- capacité de coopération (équipe, partenaires)
- connaissances des marchés, connaissances des produits

## 2.2 Gestion événementielle

**Le conseiller en tourisme est chargé de l'organisation d'un événement de taille petite à moyenne ou d'une partie d'une grande manifestation. Cet événement présente une complexité moyenne, une faible dynamique ainsi qu'une certaine prévisibilité.**

**I:**

Collecte et analyse les besoins des clients.  
Détermine les conditions cadres.  
Fait des recherches et effectue des clarifications préalables.

**P:**

Etablit un concept détaillé.  
Etablit des bases de calcul.  
Propose un budget.  
Contacte les partenaires correspondants et leur demande des offres.  
Fixe le planning.

**R:**

Fait approuver le concept détaillé par la direction.  
Dégrossit ensuite les bases et établit un programme détaillé.  
Planifie la logistique.  
Exploite selon les directives internes les ressources requises (aide des collaborateurs etc.).  
Recherche des sponsors et négocie avec les sponsors.  
Assure une communication et une promotion appropriées de l'événement.  
Se trouve sur place pendant l'événement et assure un bon déroulement.

**E:**

Compare la réalisation avec le concept détaillé approuvé.  
Réfléchit au travail effectué et s'appuie sur les expériences acquises pour les futurs événements.

**Ressources:**

- compétences conceptuelles
- créativité
- connaissances des produits
- gestion de projets
- travail interactif
- développement et gestion d'un DMS (document management system) intégré
- talent de négociation
- connaître et prendre en considération les dimensions de la durabilité
- connaissances informatiques (notamment Excel et Word), gestion de banques de données
- compétences sociales

## 2.3 Gestion de la qualité et des projets

**Le conseiller en tourisme est responsable, en collaboration avec le supérieur et sous sa direction, de la réalisation de différents projets.**

**Met en œuvre le processus de qualité, d'innovations et de renouvellement au sein du département/de l'entreprise et apporte des propositions d'amélioration.**

**I:**

Détermine les tâches et l'objectif ainsi que les conditions cadres (p. ex. exigences du système d'assurance qualité utilisé (SAQ), les directives relatives à la gestion de projets (GP), les dates, les ressources etc.).

Se familiarise avec les canaux et les moyens internes de la gestion de la qualité et des projets (p. ex. enquête auprès des hôtes/collaborateurs gestion des réclamations, chaînes de services, gestion des processus).

**P:**

Etablit en collaboration avec le supérieur et sous sa direction un concept général pour l'élaboration de nouveaux instruments ou la révision des instruments existants. Le concept général englobe entre autres les mesures, les responsabilités, le planning, le budget et la communication.

**R:**

Présente le concept général et demande une décision du service compétent.

Effectue des recherches et des clarifications préalables pour dégrossir ensuite les bases.

Planifie conjointement avec le supérieur en détail la manière dont les instruments peuvent être utilisés.

Elabore les outils spécifiques (p. ex. chaînes de services, plan d'action).

Participe à la mise en œuvre du processus de développement de la qualité.

**E:**

Evalue le processus.

Vérifie que les objectifs fixés ont été atteints.

**Ressources:**

- gestion de projets
- réflexion conceptionnelle
- créativité
- esprit d'entreprise
- compétences sociales: sens de la négociation et de la coopération
- connaissances informatiques (notamment Excel et Word)
- gestion des banques de données
- développement et gestion d'un DMS intégré (document management system)
- connaître et prendre en considération les dimensions de la durabilité
- connaître les principes fondamentaux de la GQ
- connaître les méthodes/moyens pour augmenter la qualité des services.

### Processus de travail 3: communication et distribution

Les conseillers en tourisme développent et mettent à jour divers moyens de communication et en assurent la distribution en temps utile.

### 3.1 Développer des moyens de communication et les mettre à jour

**Le conseiller en tourisme élabore ou revoit, sur la base des directives internes, les moyens de communication en ligne et hors connexion destinés à son domaine (p. ex. matériel publicitaire tel que les flyers, les fiches d'information, les talons de concours, les newsletters, les contenus de site web).**

**I:**

Se renseigne sur les directives internes telles que l'identité d'entreprise et l'identité visuelle, la stratégie de marketing, le budget.

Se renseigne sur les contenus possibles tels que le langage visuel, la tarification, le message, le groupe cible, l'utilisation prévue.

**P:**

Structure et évalue les informations collectées.

Décide si celles-ci relèvent de ses compétences ou si d'autres services sont compétents.

Il détermine les mesures nécessaires et planifie les démarches à suivre si les tâches relèvent de ses propres compétences.

**R:**

Fait une proposition concrète pour la mise en place ou la révision d'un moyen de communications en ligne ou hors connexion et propose un budget.

Fait approuver la proposition ainsi que le budget par le service compétent.

Assure ensuite la mise en œuvre sur la base de l'identité d'entreprise et de l'identité visuelle.

Ordonne la production et planifie la distribution.

**E:**

Contrôle que le moyen de communication correspond au modèle souhaité.

Contrôle le respect du budget et procède au contrôle des résultats (réservations, nombre d'inscriptions, nombre de clics sur le site web etc.).

**Ressources:**

- créativité
- compétences linguistiques
- connaissances informatiques
- compétences analytiques
- méthode de travail structurée
- bases de la communication de marketing
- réflexion critique
- aspects de durabilité
- budget, marketing-mix, mix de communication

### 3.2 Assurer la distribution

**Le conseiller en tourisme dispose d'une vue d'ensemble des moyens de communication existants et prévus dans son domaine et en assure la distribution.**

**La distribution doit se faire en temps utile et de manière prévoyante.**

**Cette situation de travail n'inclut pas les affaires courantes réactives (traitement des demandes de prospectus, etc.).**

**I:**

Se renseigne régulièrement sur les moyens de communication existants et prévus et leur ampleur. Se renseigne sur les canaux de distribution existants et nouveaux ainsi que sur leurs volumes de ventes possibles.

Contrôle régulièrement la qualité et la disponibilité des moyens de communication existants.

Se renseigne éventuellement auprès de la hiérarchie compétente sur le cadre budgétaire.

**P:**

Exploite les informations collectées et décide de la marche à suivre (Quels moyens de communication? Quelle quantité? Lieu, mode et délai de livraison?).

Propose des mesures d'optimisation pour l'utilisation des différents canaux de distribution.

**R:**

Veille à la tenue à jour des informations disponibles sur le site web.

Veille à ce qu'il y ait suffisamment de matériel publicitaire et d'autres moyens de communication disponibles.

Assure une livraison interne et externe dans les délais.

**E:**

Vérifie que la distribution se fait en temps utile et de manière prévoyante.

**Ressources:**

- connaissances informatiques (Excel pour la gestion des stocks)
- talent de négociation (pour les canaux de distribution externes)
- mode de pensée et d'action orienté vers la clientèle (sait où évoluent les clients existants et potentiels)
- travail précis, participation intellectuelle
- gestion des commandes
- entretenir et administrer les stocks
- initialiser des activités d'expédition

#### **Processus de travail 4: autogestion**

Les conseillers en tourisme participent à un groupe de travail tout en assurant un déroulement du travail efficace / une bonne collaboration avec les partenaires externes. Ils présentent également un certain message devant un groupe de personnes et le font passer en fonction de la situation. En cas d'influences externes sur leur travail, ils mettent en œuvre de manière ciblée et sous leur propre responsabilité des mesures appropriées et gardent ainsi la forme. Ils gardent une vue d'ensemble des différents travaux et s'informent en permanence sur les possibilités de formation continue.



## 4.1 Travailler en réseau

**Le conseiller en tourisme s'intègre dans un groupe de travail interdisciplinaire composé de partenaires internes et/ou externes ou le dirige dans le but d'une conclusion de contrat, d'une réunion, d'un brainstorming etc.**

**Il définit certains objectifs et met rapidement et efficacement en œuvre les mesures correspondantes. Ce faisant, il reconnaît les rôles et responsabilités, les besoins réciproques ainsi que les contributions (services, produits) et les intègre dans le projet global.**

**Maîtrise de manière constructive les situations et conflits difficiles.**

### **I:**

Connaît les structures et objectifs du réseau (touristique).  
Connaît son propre rôle ainsi que les rôles des autres participants.  
Se renseigne sur les besoins et intérêts de tous les participants.  
Reconnaît le conflit potentiel.

### **P:**

Planifie sa contribution concrète et son approche dans le réseau.  
Planifie la composition adéquate d'une équipe interdisciplinaire pour un certain projet.  
Etablit un planning et une planification des ressources.  
Réfléchit à des scénarios de substitution en cas de conflits insolubles (cf. 4.3)

### **R:**

Représente dans des groupes de travail du réseau les intérêts de son organisation ou de son champ d'organisation.  
Remplit dans les délais les obligations entrantes.  
Se focalise sur la mise en œuvre et l'objectif.  
Encourage et suscite la confiance par son comportement et ses compétences.

### **E:**

Mesure le taux de réalisation des objectifs et évalue sa contribution.  
Evalue sa contribution/les contributions des autres participants au réseau à la réalisation des objectifs.  
Reconnaît les potentiels d'amélioration de la collaboration au sein du réseau.

### **Ressources:**

- compétences professionnelles, compétences sociales
- capacité à penser en réseau (connaissances du tourisme) et à faire du réseautage
- orientation vers la qualité et l'innovation
- connaît les différents rôles dans les réseaux modernes (gestionnaire, récepteur, etc.)
- capacité de communication
- talent de négociation, recherche de solutions, capacité de gérer les conflits
- esprit d'équipe (compétences sociales, disposition au consensus, empathie et connaissance de la nature humaine)
- transparence, authenticité, éthique professionnelle
- disposition au discours, négociation et conclusion

#### 4.2 Communiquer avec professionnalisme et en fonction de la situation

**Le conseiller en tourisme se trouve devant un groupe de personnes et leur transmet, avec ou sans recours à des ressources, un message précis.**

**I:**

Se renseigne au préalable sur la situation, l'objectif, le groupe cible, le thème ainsi que sur les conditions cadres (lieu, créneau, ressources, situation, budget).

**P:**

Résume les principaux messages de sa présentation et les oriente explicitement sur le groupe cible et les objectifs définis.

Utilise les ressources (techniques, physiques, personnelles) possibles et les coordonne sur la base des conditions cadres prédéfinies, y compris du budget.

Adapte son apparence à la situation donnée et au groupe cible.

Tient compte lors de la planification du créneau prédéfini, des conditions cadres et du programme.

**R:**

Assure le bon déroulement sur place (respect des conditions cadres, contrôle des ressources et du déroulement).

Se prépare mentalement à son intervention et la met en œuvre en fonction de la situation et du groupe cible.

Utilise ses compétences rhétoriques pour bien placer le message. Emploie ses propres ressources.

**E:**

Demande de retours actifs (p. ex. questionnaires) et/ou passifs (p. ex. commentaires) et en tire des conclusions.

Evalue et identifie les possibilités d'optimisation.

**Ressources:**

- techniques de présentation (technique, optique, rhétorique)
- présentation avec aplomb et adaptée à la situation
- flexibilité, spontanéité, esprit critique, enthousiasme, joie, créativité, authenticité
- connaissances linguistiques pertinentes

#### 4.3 Gérer des situations en évolution rapide et des exigences diverses

**En tant que chargé d'accueil, le conseiller en tourisme n'a qu'une influence très limitée sur le déroulement de sa journée. Il peut y avoir des changements de situation très rapides qui le confrontent à ses limites personnelles. C'est pourquoi il prend des mesures adéquates pour garder la forme.**

**I:**

Acquiert en temps utile un aperçu des différentes situations.

Tient compte des différentes conditions, en partie soumises à des changements rapides.

Evalue ses propres performances et les ressources disponibles.

Connaît sa marge de manœuvre.

**P:**

Planifie des mesures de décharge, d'accompagnement ou de soutien qui permettent de gérer des situations d'urgence, des phases de travail intenses ou longues ainsi que des conditions changeantes.

Vérifie la nécessité et/ou la possibilité de soutien/délégation.

**R:**

Met en œuvre de manière ciblée et sous sa propre responsabilité les mesures prévues.

Exige éventuellement de l'aide ou délègue des parties.

**E:**

Evalue l'efficacité des mesures prises.

**Ressources:**

- méthodes de travail orientées vers l'objectif
- résistance au stress
- flexibilité
- potentiel d'innovation, créativité
- capacités d'identification
- esprit d'équipe, respect mutuel
- aptitude à la coopération
- connaissances informatiques
- reconnaître la pertinence

**4.4 Structurer les tâches en constante évolution**

**Les situations de travail d'un conseiller en tourisme ne cessent de changer. Cela s'explique entre autres par la fluctuation saisonnière de la demande, les besoins variés des hôtes/clients ou la météo changeante.**

**La multitude de prestataires exige une forte structuration du travail personnel ou du mandat de prestation, du temps de travail ou des objectifs de vente.**

**Le conseiller en tourisme garde, grâce à ses ressources, une vue d'ensemble des différents travaux à effectuer.**

**I:**

Acquiert en temps utile une vue d'ensemble des différentes situations et tâches.  
A conscience des différents facteurs d'influence.  
Connaît son propre rôle.  
Connaît la structure de son organisation et les processus internes définis.

**P:**

Fixe des priorités en matière de pertinence et de durabilité.  
Vise l'efficacité et l'efficacité.

**R:**

Garde une vue d'ensemble des différents travaux et assure la structure et l'ordre.  
Utilise pour cela des techniques de travail adaptées ainsi que des aides à la planification et à l'organisation.  
Prend, si nécessaire, activement des mesures.

**E:**

Contrôle que les mesures mises en œuvre portent leurs fruits.  
Vérifie que les priorités sont bien établies et que la situation a été maîtrisée à la satisfaction de tous les participants.  
Procède à d'éventuelles améliorations du système.

**Ressources:**

- compréhension du rôle
- techniques/méthodes de travail
- esprit d'équipe
- flexibilité
- sens du service
- haut degré de gestion personnelle
- connaissances informatiques
- connaître la structure de l'organisation et les déroulements des processus
- outils structurants
- compétences en matière de planification
- enthousiasme

#### 4.5 Apprentissage tout au long de la vie

**Le conseiller en tourisme a conscience que l'être humain apprend tout au long de sa vie et que l'apprentissage fait partie intégrante de la vie. Il est prêt à se développer et reconnaît en temps voulu les opportunités et les risques.**

**I:**

Se renseigne sur les évolutions en cours et à venir au sein de son organisation, son environnement et dans l'univers du tourisme.  
Se renseigne sur les résultats de son travail quotidien et en tire des éventuelles pistes d'optimisation.  
Se renseigne en continu sur les possibilités existantes et nouvelles de formation continue dans son domaine.

**P:**

Evalue en continu ses informations collectées et décide quand il doit suivre quelles étapes d'optimisation.  
Son action quotidienne repose sur des modèles tels que IPRE (Informer, Planifier, Réaliser, Evaluer) ou la roue de Deming (plan, do, check, act).  
Encourage une culture active du feed-back.

**R:**

Met continuellement en œuvre les étapes d'optimisation pertinentes (effectue des propositions d'amélioration, optimise les étapes de processus et encourage le développement personnel).  
Entretient une culture active du feed-back.  
Utilise activement les sources d'information existantes et nouvelles pour élargir sans cesse ses propres connaissances de l'organisation, de son environnement et du tourisme.  
Utilise des valeurs de référence comme moyens de développement personnel et organisationnel.

**E:**

Examine d'un œil critique le succès des mesures d'amélioration et des étapes d'optimisation mises en œuvre.  
Demande des retours d'information de l'environnement de travail immédiat et en tire les conclusions pertinentes.

**Ressources:**

- connaissances des bases du tourisme
- bonne culture générale
- ouverture d'esprit, curiosité et intérêt pour son domaine (développement socio-culturel et interactions macro-économiques)
- esprit critique
- volonté d'évoluer
- envie d'apprendre tout au long de la vie
- connaissances des sources pertinentes (littérature, experts, etc.)
- adaptation des connaissances à l'environnement et à l'entreprise

### **3 Modules**

#### **3.1 Examens de module / certificats de module**

Chacun des quatre processus de travail correspond à un module. Pour être admis à l'examen du brevet fédéral, l'acquisition des quatre certificats de module suivants est requise.

##### Module 1: suivi de la clientèle

Le module 1 permet de contrôler les compétences suivantes:

- 1.1 Prendre en compte les besoins des clients
- 1.2a Traiter les demandes des clients
- 1.2b Vendre des offres
- 1.3 Planifier et organiser une offre ou un service
- 1.4 Réaliser une offre ou un service et assister et guider la clientèle
- 1.5 Assurer le suivi d'une offre ou d'un service
- 1.6 Gérer les données de la clientèle

Examen de module / certificat de module:

Réalisation d'un contrôle mystère (Mystery Check) avec rapport d'évaluation auprès d'une entreprise touristique quelconque sur la base du Programme qualité pour le tourisme suisse (Q).

Ce contrôle englobe le développement et la description d'un cas/projet, la définition des objectifs, la réalisation et la documentation de la visite ainsi que l'exploitation de la documentation avec des recommandations quant à la manière d'agir.

Type d'épreuve: pratique / écrit, travail individuel

Durée: est déterminée par le prestataire de module.

En complément du Mystery Check, l'expert et le candidat effectuent au moins deux jeux de rôles correspondant au cas contrôlé ou à des cas comparables et en discutent dans le but d'optimiser les modèles de comportement et les formulations dans la communication avec les hôtes et l'orientation client. Les jeux de rôles correspondent à des cas de test et comprennent, outre des situations de la vie quotidienne, au moins aussi une situation requérant une solution pour l'hôte.

Type d'épreuve : oral, travail individuel

Durée : est déterminée par le prestataire de module.

Compétences d'évaluation importantes :

- disponibilité et orientation client
- amabilité et politesse
- empathie
- engagement et motivation
- orientation sur la recherche de solutions
- esprit d'entreprise et activité entrepreneuriale

## Module 2: conception d'offres

Le module 2 permet de contrôler les compétences suivantes :

- 2.1 Gestion des produits
- 2.2 Gestion événementielle
- 2.3 Gestion de la qualité et des projets

Examen de module / certificat de module:

Cet examen de module se fait sous forme d'une étude de cas en travail individuel. Il traite les aspects de la conception d'offres dans l'environnement touristique. Les questions posées concernent les contenus et les compétences mentionnées ci-dessus. Les cas (situation de départ et définition du problème) sont prédéterminés par la direction du cours. Le candidat peut choisir le cas à traiter. Chaque cas comprend un calcul et – si cela s'avère utile – une fixation de prix et doit avoir une teneur novatrice (créativité, innovation, valeur ajoutée).

Type d'épreuve : écrit, travail individuel

Durée 2 heures

Compétences d'évaluation importantes :

- potentiel d'innovation
- créativité
- valeur ajoutée pour l'hôte
- avantages pour le prestataire
- faisabilité
- utilisation des techniques de résolution de problèmes et de créativité

## Module 3: communication et distribution

Le module 3 permet de contrôler les compétences suivantes:

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

Examen de module / certificat de module:

Planification sur le fond et dans la forme des canaux de communication et de réservation d'un événement, d'une nouvelle offre, d'un nouveau produit etc. suite à une commande écrite.

La planification doit être considérée comme cahier des charges ou briefing pour une agence publicitaire ou événementielle avec calendrier et doit – si cela s'avère utile – aussi tenir compte de l'utilisation des réseaux sociaux. Pour cela, des modèles (grille de concept, cartes mentales, etc.) sont mis à disposition des candidats en cours. Le nombre de pages du concept n'est pas défini et dépend du choix de l'outil et de l'approche.

En complément de l'élaboration écrite d'un concept, il convient de réaliser aussi une présentation orale de la planification. La présentation doit se faire à l'aide d'outils appropriés (Powerpoint, paperboard, tableau d'animation, etc.) et de manière adaptée aux destinataires.

A l'issue de la présentation, l'expert interroge le candidat sur le concept. Ensuite, le candidat reçoit un feed-back oral sur le contenu et la forme de la présentation.

Type d'épreuve : écrit et oral, travail individuel

Durée : 2 heures, concept et préparation de la présentation, 10 minutes pour la présentation, 10 minutes pour la partie questions, 10 minutes pour la partie feed-back

La partie écrite et orale sont pondérées à 50% chacune :

Concept écrit = 50%, présentation/questions/feed-back = 50%

Compétences d'évaluation importantes :

- définition judicieuse du groupe cible
- orientation sur le groupe cible
- clarté des énoncés (Quoi? Quand? Où? Comment? Pourquoi?)
- estimations réalistes des coûts
- faisabilité
- structure claire et logique
- esprit critique et capacité de réflexion
- expression orale

#### Module 4: Autogestion

Le module 4 permet de contrôler les compétences suivantes :

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

Examen de module / certificat de module :

Préparation du contenu et de la forme d'un événement (p. ex. présentation de produit, hommage à des hôtes, conférence de presse etc.), suivie de la présentation du concept par un groupe composé de deux à trois personnes. Les groupes sont constitués par le prestataire de module (par ex. de façon aléatoire). Tous les membres du groupe doivent contribuer à une partie de la présentation.

La flexibilité et la spontanéité du groupe sont mises à l'épreuve par l'expert qui, pour chaque groupe, prévoit une petite surprise, une anomalie, une «panne» etc. pendant la préparation ou la présentation. Le travail d'équipe est également valorisé: le manque d'engagement de membres de l'équipe se répercute sur l'évaluation du groupe entier. Tous les membres de l'équipe reçoivent la même note.

C'est pourquoi, en plus de la définition du problème selon le descriptif, le groupe fait l'objet d'une observation avec évaluation, la présentation étant suivie d'une partie feed-back. L'expert demande alors aux membres de l'équipe de se faire mutuellement des commentaires sur la collaboration et le résultat du travail (éloges et critiques) avant de donner lui-même son feed-back à l'équipe.

Type d'épreuve: pratique / oral, travail d'équipe (2 à 3 personnes maximum)

Durée: 1 heure de préparation / développement du concept, 15 minutes de présentation par équipe, 15 minutes pour la partie feed-back par équipe, 5 minutes pour le feed-back de l'expert

Compétences d'évaluation importantes:

- compétences d'expression en public.
- amabilité et professionnalisme
- orientation sur le groupe cible
- clarté des énoncés (Quoi? Quand? Où? Comment? Pourquoi?)
- structure claire et logique
- flexibilité et spontanéité
- travail d'équipe
- engagement
- esprit critique et capacité de réflexion

### **3.2 Equivalences**

La commission AQ décide de l'équivalence des épreuves (partielles) (modules ou disciplines d'autres qualifications) avec les modules susmentionnés.

### **3.3 Admission aux examens de module**

Les examens de module ont lieu à la fin des modules concernés. Ils sont annoncés sur les sites Internet des prestataires de formation. L'ordre des examens de module n'est pas pré-défini.

### **3.4 Organisation et tenue des examens**

La responsabilité de l'organisation et de la tenue des examens de module incombe aux prestataires de formation. Ils définissent les autres dispositions applicables.

Les examens se déroulent selon les principes «Accès à tous les documents», «Prenez vos appareils personnels» et «auto-organisation»: les candidats peuvent décider eux-mêmes des outils et documents qu'ils souhaitent apporter aux examens. Ainsi, ils ont la possibilité d'utiliser librement aussi des appareils mobiles tels que des smartphones, des tablettes et des ordinateurs portables avec accès Internet.

Les parties écrites des examens peuvent être rédigées à la main et/ou sur l'ordinateur portable.

La direction du cours met dans les salles d'examen à disposition des candidats, conformément à l'examen de module, les outils couramment utilisés dans la pratique, notamment:

- un ordinateur portable avec accès Internet
- une télécommande pour ordinateur portable avec pointeur laser
- un vidéoprojecteur avec écran de projection adapté et haut-parleurs
- paperboard avec suffisamment de papier et feutres neufs
- tableau en liège avec cartes d'animation et suffisamment de punaises

Tout échange d'informations entre les candidats (sauf dans le cadre des travaux de groupe au sein du groupe) est sanctionné par une exclusion immédiate de l'examen.

L'organisme responsable publie sur son site Internet une liste actualisée des prestataires de module accrédités par la commission AQ.

### **3.5 Durée de validité**

La validité des certificats de fin de module pour l'inscription à l'examen final est de trois ans.



### **3.6 Répétition des examens de fin de module**

En cas d'échec, les examens de module peuvent être répétés deux fois.

### **3.7 Recours contre les décisions des institutions de formation**

Tout recours contre la non-admission aux examens de module ou en cas d'échec définitif aux examens de module doit être adressé dans les 30 jours suivant la notification à l'institut de formation concerné. Le recours doit être motivé et déposé par écrit.

## **4 Examen final**

### **4.1 Organisation et tenue**

L'examen professionnel est annoncé au moins cinq mois avant le début des épreuves par la commission AQ. La publication précise les dates des épreuves, le montant de la taxe d'examen et le délai d'inscription et permet aussi de remplir un formulaire d'inscription. L'annonce se fait sur le site Internet [www.swisstourfed.ch](http://www.swisstourfed.ch).

L'inscription et tous les autres documents nécessaires doivent être présentés, selon l'annonce, au secrétariat des examens.

### **4.2 Admission à l'examen / expérience professionnelle requise**

Sont admis à l'examen final les candidats qui remplissent les conditions selon le règlement concernant l'examen professionnel de conseiller en tourisme (chiffre 3.3).

L'expérience professionnelle requise pour l'admission peut également être acquise à temps partiel, la durée se prolongeant d'autant.

Les deux années de pratique professionnelle doivent être acquises avant la date de l'examen. Il faut avoir effectué au moins une année sur les deux dans l'un des domaines suivants: accueil / réception / service à la clientèle, utilisation d'un système de réservation, visite guidée / accompagnement touristique ou organisation d'événements. Les certificats de travail/descriptions de poste sont déterminant(e)s. Ils/elles doivent être joint(e)s à l'inscription à l'examen pour permettre à la commission AQ de prendre la décision d'admission.

En cas de doute, il est possible de demander, contre paiement d'une redevance, un préavis contraignant sur le respect des conditions d'admission à l'examen professionnel. Des informations supplémentaires sont disponibles auprès du secrétariat des examens.

### **4.3 Taxes d'examen**

Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat reçoit une facture lui demandant de s'acquitter de la taxe d'examen. Les taxes d'examen en vigueur sont publiées avec l'annonce.

### **4.4 Objet de l'examen**

L'examen porte sur l'ensemble ou sur une partie des compétences selon les directives chiffre 2.3.

L'examen comprend les épreuves suivantes:

Epreuve	Type d'épreuve	Durée	Pondération
<b>1 Etude de cas</b>	<b>écrit</b>	<b>4 h</b>	<b>double</b>
<b>2 Jeu de rôles et entretien professionnel</b>			<b>simple</b>
2.1 Jeu de rôles	oral	30 min	
2.2 Entretien prof.	oral	30 min	
		<b>Total 5 h</b>	

### 1<sup>ère</sup> épreuve: étude de cas

Cette épreuve se fait sous forme d'une étude de cas en travail individuel. Le candidat doit analyser une situation de cas réaliste et élaborer pour celle-ci une solution motivée. L'étude de cas est traitée par écrit et conçue de sorte à permettre le contrôle de l'association de plusieurs compétences.

L'examen est réalisé et évalué globalement; il peut être réalisé sous forme d'une étude globale d'un cas ou être subdivisé en plusieurs tâches partielles (questions individuelles). Les autres consignes et les outils autorisés / à apporter sont précisés lors de la publication.

L'étude de cas est composée de trois éléments. Les candidats répartissent eux-mêmes le temps consacré aux différents éléments.

Elément	Pondération	Contenu	Evaluation	Points maximum
<b>1</b>	<b>30%</b>	<b>Questions de connaissances et de compréhension concernant la formation</b>	Questionnaire à choix multiples	30
<b>2</b>	<b>40%</b>	<b>Etude de cas</b> (3 situations de départ au choix)	<b>Critères</b>	
		Gestion des produits	1) Focalisation sur le thème et compréhension de la complexité du cas	4
		Gestion événementielle	2) Traitement professionnellement fondé et compréhensible du cas et argumentation	4
		Gestion de la qualité	3) Bon traitement professionnel des questions	4
			4) Groupes cibles et orientation sur le marché	4
			5) Valeur ajoutée pour la clientèle	4
			6) Sens du service	4
			7) Potentiel d'innovation et créativité	4
			8) Faisabilité	4
			9) Structure claire et logique	
			10) Impression globale	
<b>3</b>	<b>30%</b>	<b>Rédaction de texte</b> (4 types de texte au choix)	<b>Critères</b>	
		Lettre ou courrier électronique	1) Focalisation sur le thème	3
			2) Argumentation	3
		Dépliant	3) Traitement des questions	3
			4) Groupes cibles et orientation sur le marché	3
		Briefing (agence publicitaire, entreprise de formation, etc.)	5) Valeur ajoutée pour la clientèle	3
			6) Sens du service	3
			7) Potentiel d'innovation et créativité	3
			8) Faisabilité	3
			9) Structure claire et logique	3
		Réplique sur une plateforme d'évaluation	10) Impression globale	
	<b>100%</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

## 2<sup>ème</sup> épreuve: jeu de rôles et entretien professionnel

### 2.1 Jeu de rôles

Le candidat se voit attribuer, dans le cadre d'une simulation de cas, un rôle spécifique dans une situation réelle. Pour cela, le candidat tire une enveloppe dont le contenu explique la situation de départ et les rôles. Le cas constitue une situation réelle et exigeante pour le conseiller en tourisme. L'expert joue l'un des rôles, le candidat joue l'autre rôle. A travers les échanges avec les experts, il organise la situation de sorte à permettre aux experts de contrôler la combinaison de plusieurs compétences dans un environnement proche de la pratique. Les connaissances linguistiques ne sont pas contrôlées. Les compétences interculturelles doivent être mises en valeur.

### 2.2 Entretien professionnel

L'entretien professionnel a lieu après le jeu de rôles. Pour mener l'entretien professionnel, l'expert s'appuie thématiquement sur le jeu de rôles, évoque le cas conjointement avec le candidat et le met en relation avec le thème général (par ex. hospitalité, orientation client, etc.). La discussion porte également sur d'autres liens avec le tourisme. Le candidat justifie le procédé lors du jeu de rôles, procède à une auto-évaluation et répond à des questions techniques liées à certains aspects de la situation de cas.

Elément	Pondération	Contenu	Evaluation	Points maximum
<b>Jeu de rôles</b>	<b>50%</b>	<b>Etudes de cas</b> (attribution par tirage au sort / enveloppe)	<b>Critères</b>	
		Conseils et recommandations à l'office de tourisme	1) Bonne approche professionnelle	5
		Conseil pour une fête de mariage ou un événement similaire	2) Présentation convaincante et professionnalisme	5
		Renseignements pour se rendre sur un site touristique	3) Langage clair et compréhensible	5
		Conseils pour trouver des partenaires et des prestataires potentiels pour l'organisation d'un voyage	4) Formulations adaptées aux destinataires	5
		Réclamation suite à la fermeture d'une section de remontées mécaniques ou à un autre événement similaire	5) Habileté psychologique	5
		Réclamation en raison d'un collaborateur désagréable dans un restaurant ou d'un autre événement similaire.	6) Dialogue actif et technique de questionnement	5
		Entretien de vente (diverses entreprises touristiques)	7) Récapitulation et synthèse	5
			8) Technique de recommandation	5
			9) Qualité et créativité (solution/recommandation)	5
			10) Attitude perceptible et engagement	5
<b>Entretien professionnel</b>	<b>50%</b>	<b>Début de l'entretien avec référence au jeu de rôles, ensuite questions techniques</b>	<b>Critères</b>	
			1) Motivation de l'approche	5
			2) Réflexion pluridisciplinaire	5
			3) Bonnes réponses professionnelles aux questions	5
			4) Esprit d'entreprise et activité entrepreneuriale	5
			5) Réflexion et action orientées vers les besoins des clients	5
			6) Communication non verbale (mimique, etc.)	5
			7) Apparence personnelle	5
			8) Engagement	5
			9) Echelles de valeurs	5
			10) Compétences interculturelles	5
	<b>100%</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

## 4.5 Evaluation des épreuves

L'évaluation se fait selon chiffre 6.3 du règlement d'examen. Les conditions de réussite à l'examen sont définies au chiffre 6.4, les conditions de répétition sont précisées au chiffre 6.5 du règlement d'examen.

## 4.6 Critères d'évaluation

La commission AQ fixe les critères d'évaluation pour les différentes épreuves en tenant compte du chiffre 6 du règlement d'examen et du chapitre 4.6 des directives. Les critères d'examen détaillés sont communiqués avec l'annonce de l'examen.

Les critères suivants au moins doivent être évalués:

### 1<sup>ère</sup> épreuve: étude de cas

- Focalisation sur le thème et compréhension de la complexité du cas
- Traitement bien fondé et compréhensible du cas et argumentation compréhensible
- Réponses correctes aux questions spécifiques posées

### 2<sup>ème</sup> épreuve: jeu de rôles et entretien professionnel

#### 2.1 Jeu de rôles

- Approche correcte du point de vue professionnel
- Présentation convaincante
- Langage clair et compréhensible / discours adapté aux destinataires

#### 2.2 Entretien professionnel

- Motivation compréhensible de l'approche
- Réflexion pluridisciplinaire
- Réponses correctes aux questions spécifiques posées

## 4.7 Condition de réussite de l'examen final

L'examen final est réussi si la note globale est d'au moins 4.0.

Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen final.

## 4.8 Répétition en cas d'échec

Les conditions sont définies au chiffre 6.5 du règlement d'examen.

## 4.9 Egalité des chances

L'examen professionnel supérieur peut être passé en langue française, allemande ou italienne, indépendamment de la région linguistique dans laquelle il est organisé. L'égalité des droits des candidats de toutes les régions linguistiques doit être garantie.

## 4.10 Recours auprès du SEFRI

Le SEFRI est l'autorité de recours. Le SEFRI statue sur les recours remplissant les conditions de la notice d'information du SEFRI. La notice d'information peut être téléchargée sur: <http://www.sbf.admin.ch/berufsbildung/01472/01474/index.html?lang=de>

## 5 Ediction

Berne, le 25.01.2017

Fédération suisse du tourisme



Dominique de Buman  
Président



Barbara Gisi  
Directrice

## 6 Annexe

### 6.1 Méthode: structure du profil professionnel et concepts fondamentaux

La figure 1 représente la structure du profil professionnel.

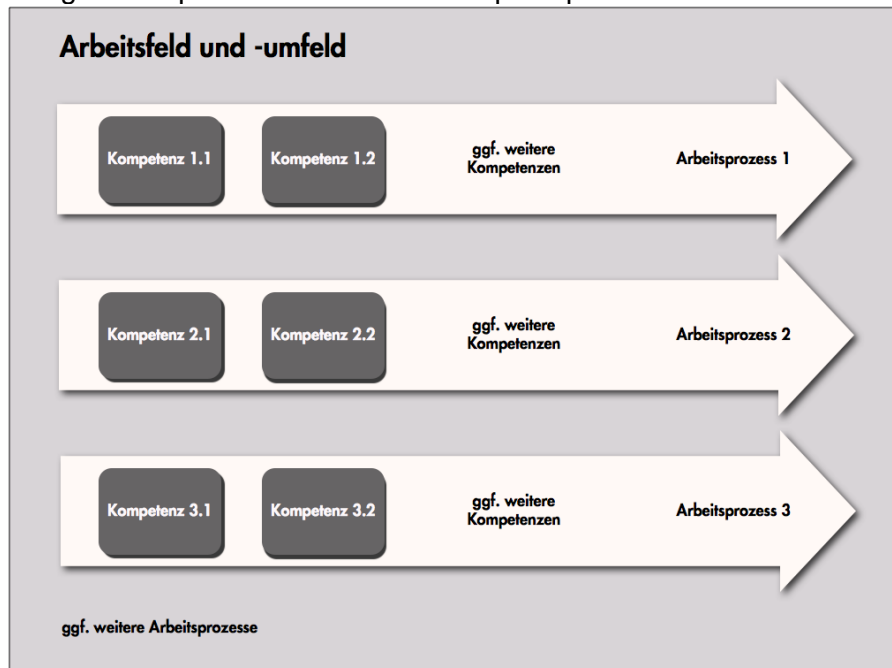


Figure 1: structure du profil professionnel, source: BfB Büro für Bildungsfragen AG (Bureau pour questions en matière de formation).

#### Champ d'activité et contexte (profil professionnel)

Cette notion regroupe les tâches et activités essentielles, les acteurs et le contexte professionnel (p. ex. positionnement dans le monde du travail et au sein des organisations). En outre, elle met en évidence les perspectives de développement et les conditions cadres, lorsqu'il est pertinent de le faire.

#### Processus de travail

Les processus de travail structurent le champ d'activité. De manière générale, on entend par processus un déroulement ou une suite d'opérations. Les processus de travail sont des étapes permettant d'exécuter des tâches prescrites et d'atteindre des objectifs. Ils débutent par un déclencheur (p. ex. une problématique typique) et ils visent un résultat / une finalité. Les processus de travail mettent donc en évidence les effets essentiels de l'activité professionnelle. La maîtrise des processus de travail exige des compétences spécifiques, transmises dans le cadre de la formation.

#### Compétences

Par compétence, on entend, en référence à la terminologie du Processus de Copenhague, la capacité, acquise par une personne dans le cadre d'une d'un processus de formation ou ailleurs, d'organiser et d'exploiter ses ressources pour atteindre un but donné. Est réputé compétent celui est en mesure de maîtriser avec succès des situations professionnelles.

La notion de **ressources** englobe les éléments suivants:

- Les facultés cognitives qui comprennent l'utilisation des connaissances théoriques et conceptuelles, mais aussi les connaissances implicites (tacit knowledge), qui sont acquises par l'expérience
- Les aptitudes et savoir-faire indispensables à l'exercice d'une activité concrète, y compris la faculté d'établir des relations dans les situations professionnelles (compétences sociales)
- Les conceptions, attitudes et valeurs

Dans ce profil professionnel, les compétences sont uniformément structurées comme suit:

- titre de la compétence
- description générale de la situation, avec indication de l'objectif poursuivi, des moyens utilisés et des ressources nécessaires
- description d'une activité compétente sous forme d'un cycle d'action complet (IPRE)

Le **cycle d'action complet (IPRE)** comprend quatre étapes à franchir pour parvenir à maîtriser avec succès une situation de travail (voir figure 2):

1. **(s')Informer:** Il s'agit de recueillir des informations pour situer, dans les conditions générales, une tâche à accomplir
2. **Planifier/décider:** La suite du processus est planifiée ou une décision est prise sur la base des informations récoltées. Il s'agit en l'occurrence de la préparation à l'action et de la décision par exemple en faveur d'une variante, du moment propice de l'action, etc.
3. **Réaliser:** Il s'agit respectivement de mettre en œuvre l'action prévue, d'adopter un comportement et d'exécuter une action.
4. **Evaluer:** La dernière étape consiste à vérifier l'effet de l'action exécutée et, le cas échéant, à la corriger. L'évaluation rejoint la première étape du cycle d'activité (s'informer), car il s'agit à nouveau de récolter des informations et de reprendre à zéro le cycle, si besoin est.

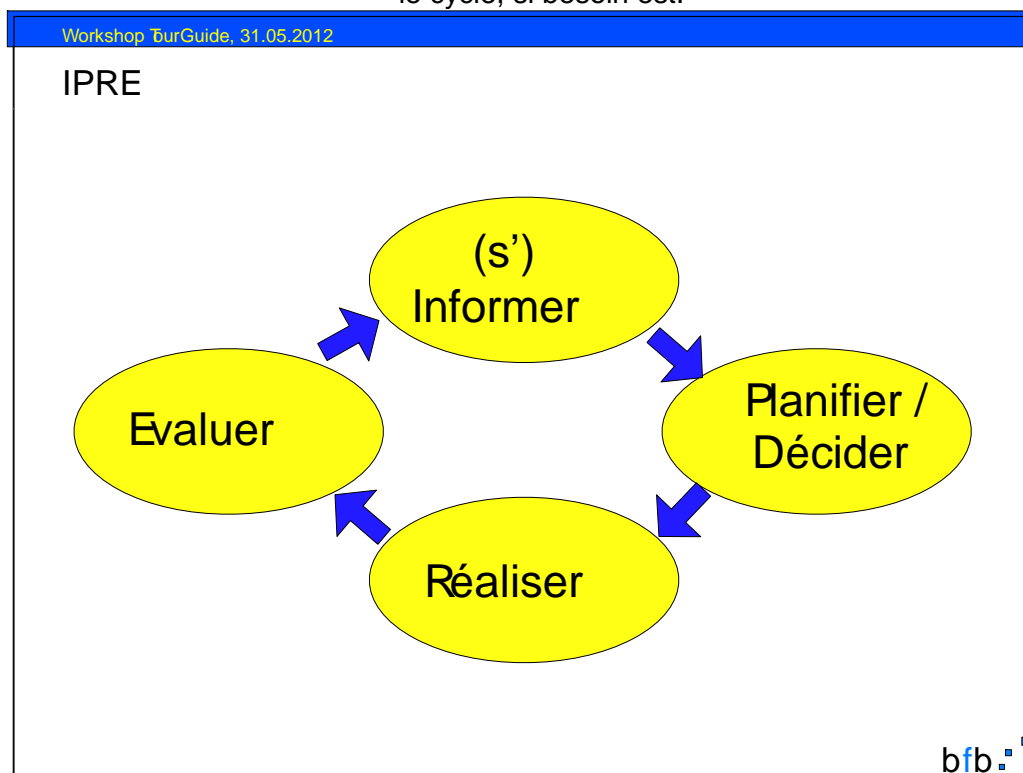


Figure 2: les quatre étapes du cycle d'action complet, source: BfB Büro für Bildungsfragen AG (Bureau pour questions en matière de formation)

### **Niveau d'exigence**

Le niveau d'exigence ressort de la description du champ d'activité, du contexte, des processus de travail et, en particulier, de la description des compétences.

Le niveau d'exigence indique:

- le degré d'autonomie exigé
- la responsabilité incombant au titulaire du diplôme
- la portée des décisions
- si le titulaire du diplôme a des fonctions de cadre et lesquelles
- si le titulaire du diplôme doit exercer une coordination avec d'autres domaines et à quelle fréquence
- si la situation à partir de laquelle des plans d'action doivent être esquissés est incertaine et dans quelle mesure
- si et à quelle fréquence la dynamique du projet impose une réévaluation de la situation et une adaptation de la procédure prévue
- etc.