

COLLECTION ORIENTATION
ET DEMAIN ?



**À LA DÉCOUVERTE
D'UN SECTEUR
PROFESSIONNEL :**

LES AGENCES DE

VOYAGES ET GUIDES

ACCOMPAGNATEURS



Compétences en mouvement

Les activités du secteur se déclinent en quatre grands domaines.

Les tour-opérateurs

Ils imaginent et élaborent les voyages, du simple vol aux circuits et séjours organisés. Les tour-opérateurs proposent ensuite ces voyages à la clientèle en direct ou par l'intermédiaire d'agences de voyages. Pour concevoir ces voyages, les tour-opérateurs font appel à des hôtels ou à des compagnies aériennes et à de nombreux autres prestataires.

Les agences de voyages

Elles sont l'intermédiaire entre les créateurs de voyages (tour-opérateurs, compagnies aériennes, loueurs de voitures, ...) et la clientèle. Au-delà de la commercialisation et de la vente de prestations de voyages (billets de transport, séjours, location de voiture, ...), les agences de voyages conseillent les clients, apportent leur expertise et les informent sur les conditions du voyage et les précautions à prendre (validité du passeport, nécessité d'un visa, ...). L'agence de voyages se présente sous forme de point de vente et/ou en ligne via un site Internet. Certaines agences de voyages conçoivent elles-mêmes leurs offres.

Les agences réceptives

Ce sont des agences spécialisées dans l'accueil et l'organisation de voyages sur le territoire national. Les agences réceptives conçoivent des produits touristiques, excursions et séjours pour les clients des agences de voyages françaises et étrangères. Elles participent ainsi à la mise en valeur du patrimoine et de l'image de la France.

Les guides et accompagnateurs touristiques

Les guides et accompagnateurs travaillent pour le compte d'agences ou d'organisateur de voyages. Ils prennent en charge les voyageurs sur le lieu de départ pour les accueillir, pendant le voyage dans certains cas, et à l'arrivée. Ils veillent au bon déroulement du voyage, au bien-être des voyageurs, les informent, répondent à leurs questions et participent à la résolution des différents aléas rencontrés.

LES MÉTIERS

Les métiers du voyage représentent un domaine essentiel du secteur du tourisme. Ils concernent de nombreux acteurs aux métiers et aux compétences divers : organisation de voyages, Tourisme d’Affaires, rencontres et événements professionnels, organismes locaux de tourisme et offre touristique territoriale, ...

Quelques métiers phares du secteur :

- ≡ Chez un tour-opérateur, **le chef de produit** conçoit, développe et commercialise des offres de séjours. Il analyse les tendances du marché et l'évolution des attentes de la clientèle pour proposer des offres adaptées. Il coordonne les différentes étapes de montage des offres jusqu'à leur mise sur le marché.
- ≡ Dans une agence de voyages, **le conseiller en voyages** étudie avec les clients leurs attentes et besoins. Il les conseille, les oriente en fonction de leur goût et leur propose un séjour adapté (forfaitaire, assemblé à la demande : voyages à la carte ou sur mesure) tout en respectant le budget fixé. Il assure les opérations liées à la vente, traite les réservations de transport, d'hébergement, mais aussi parfois les réservations d'excursions.
- ≡ À l'heure d'Internet, **le conseiller billetterie** assure, par téléphone, email et messagerie, les opérations de vente, de conseil, de réservation et d'émission de billets : voyages, spectacles, événements, services touristiques ou culturels.
- ≡ Lors de circuits touristiques ou d'excursions, **le guide conférencier** assure des visites commentées, en français ou dans une langue étrangère, de groupes de personnes ou individuels. Le guide-conférencier partage ses vastes connaissances, valorise et fait vivre oralement les lieux (patrimoniaux, géographiques, historiques, culturels, ...). Chaque visite nécessite une préparation pour pouvoir répondre aux questions des participants et garantir un déroulement dans les meilleures conditions.

LES FORMATIONS

Du Bac Pro en passant par les BTS, les 3^{èmes} cycles ou les écoles spécialisées, un grand nombre de formations existent, que ce soit en formation initiale ou en formation continue.

Formations :

- ≡ Titre Professionnel - Guide accompagnateur touristique
- ≡ Titre Professionnel - Conseiller vendeur en voyages
- ≡ BTS Tourisme
- ≡ Titre Agent de comptoir en tourisme
- ≡ Titre Vendeur conseil en voyages d'affaires et tourisme
- ≡ Diplôme de Management en tourisme
- ≡ Licence Professionnelle - Métiers du tourisme : commercialisation des produits touristiques
- ≡ Licence Professionnelle - Métiers du tourisme : communication et valorisation des territoires
- ≡ Licence Professionnelle - Guide conférencier
- ≡ Chef de produits touristiques





≡ ZOOM MÉTIERS



La plupart des métiers sont des **métiers de contact** pour lesquels il faut faire preuve d'un bon relationnel, du sens de l'accueil et de la communication, un goût prononcé pour le voyage, mais aussi pour le commerce. **Parler couramment l'anglais**, voire une autre langue étrangère est fortement recommandée.

Les postes de **conseillers en voyages ou de séjours** (dans les offices de tourisme) sont convoités. Ils représentent 80 % des recrutements du secteur. Le conseiller doit avoir une **bonne connaissance des destinations** pour informer et rassurer le client.



Moins connu du grand public, le **tourisme d'affaires** se développe et offre des opportunités.

Les offices de tourisme et les agences de développement touristique recrutent des profils variés pour accueillir les visiteurs de passage et donner envie de découvrir leurs destinations. Il faut alors connaître parfaitement le territoire touristique, maîtriser la communication et avoir le goût du partage.



LES CHIFFRES CLÉS ...



2 540

entreprises



28 196

salariés (dont CDD)

75 % des salariés sont des femmes



50 %

*du chiffre d'affaires
généralisé par une clientèle
d'entreprises.*

*La conception de voyage
est la principale activité
du secteur. Elle représente
plus de $\frac{2}{3}$ de son chiffre
d'affaires.*



LES TÉMOIGNAGES

Ces professionnels travaillent dans le secteur des agences de voyages et guides accompagnateurs : voici leurs témoignages !

Diane, cheffe de produit touristique :

« Mon travail c'est d'organiser un voyage de A à Z : il faut être touche à tout ! Il faut imaginer le voyage, faire des demandes de réservations, faire des devis, négocier les prix et enfin rédiger la brochure. »

« Le voyage c'est un peu comme la mode, il y a des tendances : on va vers une destination plutôt qu'une autre à un moment donné. Il faut se tenir au courant de ces évolutions »

Rafaëlle, conseillère voyage :

« Le but quand un client vient dans mon agence, c'est vraiment qu'il en ressorte avec le voyage de ses rêves, c'est pour cela qu'il faut être à l'écoute de ses besoins, de ses demandes afin de lui proposer le voyage qui lui correspond au mieux »

« Il faut trouver la formule qui va surprendre le client et lui donner envie de faire ce voyage et pour ça, il faut connaître les destinations sur le bout des doigts »

Source : OPCO Mobilités



LE SAVIEZ-VOUS ?



LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Un secteur intégrant les nouveaux codes de communication et les outils numériques. Le monde du tourisme doit également **s'adapter au développement du web et à la digitalisation des échanges :**

- Les outils de conception de voyages et de réservation en ligne se multiplient. Tournés vers l'expérience utilisateurs, ils permettent d'adapter les prestations aux besoins des clients.
- La vente par le biais de sites et le degré d'information plus élevé des clients renforcent la dimension stratégique du service client et de l'après-vente.
- En matière de communication, le recours aux réseaux sociaux se généralise.



L'ÉVOLUTION DES CONSOMMATEURS

Une offre adaptée aux besoins de personnalisation des clients.

Le secteur du tourisme doit constamment prendre en compte les évolutions des envies et des pratiques des voyageurs :

- L'évolution des demandes client (écologie, besoin d'aventure, ...) fait évoluer les offres des entreprises.
- En contrepartie de la numérisation du secteur, les clients recherchent davantage une prestation de conseil et de service dans la conception de voyages sur mesure.
- Le besoin de personnalisation des prestations des clients favorise le développement d'offres modulables et sur mesure et renforce la dimension de conseil du métier.
- Les prestations à haute valeur ajoutée se développent avec un niveau de service plus élevé notamment en termes de posture de conseil, de flexibilité et de service après-vente.

Les métiers des agences de voyages et guides accompagnateurs sont accessibles par la voie de

L'APPRENTISSAGE !

L'apprentissage, c'est :

- ≡ **Un diplôme**
et une expérience professionnelle
- ≡ **Une formation**
100 % financée
- ≡ **Un accompagnement**
personnalisé en entreprise



Pour aller plus loin :

www.entreprisesduvoyage.org/emploi-et-formation

LES **MÉTIER**S
DE LA **MOBILITÉ**

PAR OPCO MOBILITÉS



Rendez-vous sur:

metiers-de-la-mobilite.fr

