Public
- Tout public

Prérequis
- Titulaire :
  - D'un titre de niveau 5 et principalement : BTS Tourisme, Certification AFTRAL « Vendeur, Conseil en Voyages d'Affaires et de Tourisme »
  - D'un titre de niveau 5 généraliste complété par une formation complémentaire de mise à niveau aux prérequis techniques
  - D'un titre de niveau 4 et bénéficiant d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un emploi réel correspondant à l'emploi-type

Modalités d'admission
- Sur dossier, tests de positionnement et entretien

Durée
- 455 heures en centre + périodes de formation en entreprise (P.F.E)

Modalités et méthodes pédagogiques
- Présentiel
- Alternance
- Périodes de formation en entreprise (P.F.E)
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, mises en situation professionnelle

Qualité des formateurs
- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique
- Professionnels en activité

Documents remis
- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter
www.aftral.com
0809 908 908

Bac+3 Commerce

CHARGE D'AFFAIRES COMMERCIALES Spécialisation Tourisme

Objectifs généraux
- Préparer le plan de développement commercial omnicanal
- Gérer les activités commerciales omnicanales
- Coordonner une équipe commerciale
- Vendre des produits touristiques

Les plus de la formation
- Des moyens matériels performants et innovants
- Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- Remise d'une documentation complète et ciblée
- Des partenariats avec des entreprises du secteur du tourisme

Mode d'évaluation des acquis
- Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, …
- Evaluation finale sanctionnée par le passage d'un examen (jury de professionnels)

Validation
- Certification Chargé d'Affaires Commerciales
- Attestation de spécialisation, si réussite à l'évaluation
- Niveau : 6
- Equivalences, passerelles, débouchés : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38830/
- Code RNCP : 38830
- Certificateur : TALIS Compétences et Certifications (date de décision : 27/03/2024)
- Code Certif Info : 116629

Agrément
- Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
0	**Identifier les objectifs et étapes de la formation**	**7 h 00**
▪ Vérification du respect des prérequis ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table ▪ Evaluation d'auto-positionnement		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	**BC1 : Préparer le plan de développement commercial omnicanal**	**105 h 00**
▪ Conception d'une une veille commerciale en recueillant des données commerciales et en étudiant la concurrence ▪ Réalisation d'un diagnostic commercial omnicanal interne en analysant les comportements d'achat des clients en collaboration avec le service marketing ▪ Préparation des actions commerciales omnicanales en intégrant les orientations stratégiques de la direction et en collaboration avec les services marketing et techniques de l'entreprise ▪ Organisation du plan de développement commercial omnicanal ▪ Elaboration de tableaux de bord commerciaux intégrant des indicateurs de suivi, en choisissant des réseaux commerciaux et des supports d'aide à la vente, en gérant les commandes, les approvisionnements et les stocks, en créant un système d'enquête et en détaillant un budget prévisionnel *Evaluation intermédiaire du bloc de compétence 1*		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle informatique Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	**BC 2 : Gérer les activités commerciales omnicanales**	**133 h 00**
▪ Animation du réseau de partenaires physique et digital ▪ Elaboration des argumentaires commerciaux en fonction des cibles définies, de la politique RSE de l'entreprise et des projets en cours ▪ Négociation des affaires en tenant compte des conditions de réalisation imposées par son interlocuteur et des résultats de l'étude des appels d'offre ▪ Application de la réglementation en vigueur et respect de l'éthique des affaires ▪ Finalisation de la transaction commerciale dans le respect des besoins du client et de la rentabilité du projet ▪ Evaluation des résultats des actions commerciales omnicanales en utilisant des outils statistiques, ▪ Suivi des budget et identification des écarts ▪ Analyse des résultats commerciaux en les comparant au plan d'actions commercial ▪ Ajustement du déploiement d'un parcours client adapté à la diversité des consommateurs et inclusif, en collaboration avec le service marketing de l'entreprise ▪ Utilisation des outils de la relation commerciale (CRM) *Evaluation intermédiaire du bloc de compétence 2*		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle informatique Ressources pédagogiques

L'utilisation du genre masculin dans le texte permet de l'alléger mais ne peut être perçue comme de la discrimination en référence à la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les hommes et les femmes.

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	**BC 3 : Coordonner une équipe commerciale**	**98 h 00**

	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
▪ Organisation du travail de l'équipe commerciale en répartissant les tâches selon le niveau de spécialisation et de compétences ▪ Mettre en place des aménagements de poste éventuels, des outils collaboratifs ainsi que des méthodes et processus de travail en mode projet ▪ Détermination des objectifs collectifs et individuels ▪ Animation de l'équipe commerciale en appliquant des leviers de motivation ▪ Gestion des conflits ▪ Evaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe commerciale ▪ Analyse des indicateurs d'activités de l'équipe commerciale et identification des écarts et de leurs causes ▪ Accompagnement au développement des compétences de l'équipe commerciale *Evaluation intermédiaire du bloc de compétence 3*	Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle informatique Logiciels de langues Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	**Bloc de spécialisation Vendre des produits touristiques**	**91 h 00**

	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
▪ Définition et périmètre du tourisme : chiffres clés et tendances ▪ Identification du cadre réglementaire du tourisme et des acteurs institutionnels du tourisme ▪ Marketing digital et distribution touristique ▪ Détermination des différents types d'assurances voyage et leurs rôles ▪ Gestion des imprévus et résolution de problèmes dans le secteur touristique ▪ Stratégies pour une communication interculturelle efficace ▪ Appropriation des principaux termes anglophones dédiés au tourisme *Evaluation du bloc*	Salle équipée d'un ensemble multimédia Logiciel de langue anglaise Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	**Evaluer les acquis de la formation**	**21 h 00**

	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
▪ Session de validation de la certification	Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	**Bilan et synthèse du stage**	**/**

	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction de la formation	Salle équipée d'un ensemble multimédia

L'utilisation du genre masculin dans le texte permet de l'alléger mais ne peut être perçue comme de la discrimination en référence à la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les hommes et les femmes.