



# INSTITUT UNIVERS

Tel: 034 33 48 64 | Mob: 0561 790 453 | Email: institutunivers@hotmail.fr  
Address: Rue Aissat Idir - Akbou 06001 - Bejaia | Site Web: institut-univers.com

## Agent de voyage et de tourisme

### FALMD - Tourisme

**Durée:** 30 heures

**Coût:** 17 000.00

**Avance:** 7000.00 DA

**Tranches:** 2 tranche de 5000.00

**Cible:**

Toute personne souhaitant devenir agent de voyage et de tourisme

**Cette formation est proposée en cours individuel adapté aux horaires de l'apprenant.**

**Pré-requis:**

Niveau BAC souhaité

**Objectif:**

La formation se compose de modules permettant d'acquérir progressivement les bases nécessaires au métier d'agent de voyage et de tourisme, puis d'obtenir par la suite les compétences et savoir-faire nécessaires et demandés à l'agent commercial dans l'industrie du tourisme.

**Programme:**

Géographie du tourisme et élaboration des PT

- Promouvoir et vendre les voyages à l'aide de la géographie
- Comprendre et lire les cartes
- Codes Villes à 3 lettres
- Planifier des itinéraires
- Fuseaux horaires et temps de voyage
- Monnaies et conversions
- Les modes de transport dans le monde.

Formalités du voyage et réservation des PT

- Documents de voyage
- Mesures préventives et de santé pour les voyageurs
- Taxes, douanes et monnaies
- Assurances de voyage
- Services associés et informations dispensées

- Le manuel d'information.

Transport terrestre : le ferroviaire

Transport maritime : ferries et croisières

- Les différents types
  - Les croisières : secteur en plein essor
  - Les horaires
  - Les avantages du train
  - Trains spéciaux touristiques.
- Transport terrestre : voitures et camping-cars
- Le secteur de la location de voiture
  - Les procédures pour la location de voiture
  - Les locations de camping-cars.

Les hôtels

- Les différents types de logement
- Les tarifs
- Les réservations
- Les conditions générales
- Les termes spécifiques.

L'organisation du secteur des croisières

- Les caractéristiques et les avantages des différents produits
- Vendre une croisière.

Voyages organisés

- Les types de voyages et les composants
- Les brochures et la tarification
- La réservation et les procédures comptables
- Les conditions de réservation et les limites de la responsabilité
- Le forfait et cotisation forfait

Transport aérien

- Transport aérien
- Les codes du secteur, la terminologie et les définitions
- Les horaires de vols
- Les bagages
- L'aéroport et le vol
- Les règlements du transport aérien international.

La service clientèle

- Le rôle de l'agent de voyage
- Les différentes techniques
- Les méthodes pour répondre aux attentes des clients
- Gérer des clients mécontents
- Le stress : méthodes pour lutter contre le stress.

Les technologies dans le secteur du voyage

- La relation entre l'informatique et le secteur du voyage
- L'informatique et les technologies actuelles
- La structure et les fonctions des systèmes informatiques.