



CONSEILLER/CONSEILLÈRE EN VOYAGES (CNP # 6431)

Définition de l'emploi¹:

Les conseillers/conseillères en voyages:

- renseignent les clients sur les itinéraires possibles et les voyages à forfait, réservent les passages et les chambres d'hôtel, préparent les billets et perçoivent les sommes dues;
- travaillent dans des agences de voyage, des entreprises de transport et de tourisme et dans des chaînes hôtelières.

Renseignements professionnels supplémentaires² :

Les conseillers/conseillères en voyages renseignent les clients sur les possibilités d'itinéraires, de transport et d'hébergement, et sur le coût des voyages. Ils organisent des voyages pour des individus et des groupes. Ils font des réservations en utilisant des systèmes informatisés de réservation et de délivrance des billets. Ils font la promotion de certaines destinations, de voyages organisés et d'autres services de voyage. Ils fournissent des renseignements sur les attractions touristiques, la monnaie, les coutumes, la langue et le degré de sécurité des diverses destinations. Ils fournissent des renseignements sur les pièces de théâtre et les activités spéciales pour lesquelles ils s'occupent d'obtenir des billets. Ils vendent des croisières, s'occupent de la location de voitures et d'autocaravanes et de l'achat de billets de train; ils vendent des assurances médicales, des assurances-bagages, des assurances-vie. Ils peuvent aussi conseiller les clients sur les modalités du voyage (ex. : information sur les politiques de réservation et d'annulation); discuter avec eux de situations potentielles (ex. : troubles politiques, vaccinations requises); ou encore leur indiquer où trouver les renseignements les plus à jour sur une destination donnée.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) présente les *Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)* ainsi que certaines compétences d'expression et de compréhension orale, de lecture et de rédaction généralement exigées des conseillers en voyages. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de conseiller/conseillère en voyages. D'autres compétences essentielles, par exemple en calcul ou en informatique, dépassent l'objet du présent document. Cette ALP a été validée par un groupe de membres de la profession et par des experts des CLB. Elle a été élaborée par des experts des CLB, à l'aide des trois ressources clés suivantes :

¹ *Profil des compétences essentielles : conseillers/conseillères en voyages*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada

² *Normes de compétence nationales : conseiller en voyages*, 2^e édition, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

- *Les Canadian Language Benchmarks 2000 (version anglaise) et les standards linguistiques canadiens (2002)*³, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;
- les Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : conseiller en voyages, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles : conseillers/conseillères en voyages*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de conseiller en voyages, consulter ces trois documents de référence.

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression et compréhension orale, lecture et rédaction. Les descripteurs linguistiques apparaissent dans la marge de gauche, suivis d'un nombre indiquant le niveau (1-12) correspondant à chacune des compétences. En retrait et en italique sous chacune des compétences, on fournit des exemples de tâches propres à la profession (descripteurs de tâches), lesquels sont extraits du Profil des compétences essentielles ou des Normes de compétence nationales. La source des exemples est indiquée entre parenthèses.

Source de la tâche	Renvoi	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-UD) = Profil des compétences essentielles, section Utilisation des documents
Normes de compétence nationales	NCN + la section/sous-section	(NCN-B2.5) = Normes de compétence nationales, Section B, compétence générale 2; compétence particulière 5

Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère *Faire le lien entre les niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles*⁴. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

Domaine de compétence	Tâches habituelles		Tâches plus complexes	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	1 - 2	5 - 8	3	9 - 10
Compréhension orale	1 - 2	3 - 6	3	9 - 10
Lecture	1 - 2	3 - 6	3	7 - 9
Écriture	1	4 - 5	3	7 - 9

³ *Standards linguistique canadiens* : Le document est en révision et s'intitulera en 2006 *Niveaux de compétence linguistique canadiens*.

⁴ *Faire le lien entre les niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles, un cadre de référence comparatif*, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2005

Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	– service à la clientèle, travail en équipe
Interlocuteurs	– clients, collègues, superviseurs, fournisseurs de services, personnel des lignes aériennes, représentants des voyageurs
Contexte	– le bruit des imprimantes et des conversations des autres conseillers peut gêner la communication
Sujet	– concret, familier
Mode de communication	– souvent face à face ou au téléphone, en utilisant parfois un casque d'écoute; utilisation fréquente d'un ordinateur pour trouver de l'information

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Saluer, se présenter et s'enquérir des nouvelles d'autrui. (NCLC 3)

- ❑ *utiliser des techniques efficaces à la réception : saluer promptement et avec courtoisie, diriger les requêtes vers les personnes concernées (NCN-B1.1)*
- ❑ *interagir avec les clients ou le grand public afin de les accueillir (CE-CV)*

Lancer, accepter ou refuser une invitation, une offre. (NCLC 5)

- ❑ *être ouvert aux requêtes des clients (NCN-C2.1)*

Réagir aux commentaires exprimés en cours de conversation. (NCLC 5)

- ❑ *interagir de manière positive avec ses collègues (NCN-A2.1)*

Amorcer, entretenir et clôturer une courte conversation formelle courante. (NCLC 6)

- ❑ *s'entretenir avec les messagers qui ramassent ou livrent les billets d'avion ou les brochures promotionnelles (CE-CV)*
- ❑ *utiliser le niveau de langage qui convient en s'adressant aux autres (NCN-C1.1)*
- ❑ *interagir de manière efficace avec les représentants des ventes de l'industrie (NCN-C5.1)*

Réagir aux manifestations de gratitude, d'appréciation, d'insatisfaction, de déception, de satisfaction ou d'espoir. (NCLC 7)

- ❑ *gérer les plaintes des clients : déterminer la nature de la plainte en s'informant sur les faits, reconnaître les préoccupations du client (NCN-C3.1)*
- ❑ *demander au client de formuler sa plainte par écrit, si nécessaire (NCN-C3.1)*

Réconforter et rassurer un client affligé. (NCLC 8)

- ❑ *interagir avec les clients ou le grand public pour rassurer, reconforter (CE-CV)*

Gestion de la conversation

Encourager ses interlocuteurs en faisant preuve d'intérêt. (NCLC 5)

- ❑ *communiquer de manière efficace : utiliser un langage corporel et des expressions du visage appropriés (NCN-C1.1)*

Gérer la conversation. S'assurer que le message a été compris. (NCLC 8)

- ❑ *parler de manière efficace : énoncer un message clair, concis et bien ciblé, utiliser un vocabulaire adapté à l'interlocuteur (ex. : éviter l'argot et le jargon) (NCN-C1.1)*
- ❑ *interviewer le client en utilisant diverses techniques d'interrogation, notamment : questions ouvertes, questions d'approfondissement, questions à choix multiples ou questions fermées (NCN-C2.2)*

Compétences au téléphone

Répondre au téléphone. (NCLC 4)

- ❑ *répondre aux appels, ou les retourner, promptement et avec courtoisie (NCN-B1.1)*

Prendre des messages téléphoniques comportant de trois à cinq éléments. (NCLC 6)

- ❑ *interagir avec les clients ou le grand public pour prendre des messages (CE-CV)*
- ❑ *noter et distribuer les messages sans retard : noter les détails pertinents (NCN-B1.1)*

Tenir une brève conversation téléphonique de façon professionnelle. (NCLC 8)

- ❑ *communiquer directement avec le personnel des hôtels et les voyagistes pour s'informer sur la disponibilité et les prix (CE-CR)*
- ❑ *répondre aux besoins du client avant son départ : retourner rapidement les appels (NCN-C2.7)*

- ❑ *entretenir des rapports durables avec le client : maintenir un contact régulier (NCN-C2.8)*
- ❑ *utiliser les fonctions du système téléphonique (ex. : conférence, renvoi d'appels, transfert d'appel) de manière efficace (NCN-B1.1)*

II. Instructions

Donner ou transmettre des instructions concernant une procédure établie (technique ou non technique). (NCLC 8)

- ❑ *former les autres et agir à titre de mentor (NCN-A2.1)*
- ❑ *orienter les nouveaux employés (CE-ÉQU)*
- ❑ *interagir avec les fournisseurs de produits et de services pour transmettre des connaissances, susciter la compréhension et le savoir (CE-CV)*

III. Persuasion

Demander, accepter ou refuser des produits ou des services, de l'aide ou une offre dans un contexte de vente ou de service. (NCLC 4)

- ❑ *être un bon coéquipier : offrir et accepter de l'aide (NCN-A2.1)*

Donner un conseil simple. (NCLC 5)

- ❑ *recommander des produits et des services du voyage qui correspondent au profil du client (NCN-C2.3)*

Présenter officiellement une suggestion simple; la justifier. (NCLC 6)

- ❑ *interagir avec les clients ou le grand public pour donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*
- ❑ *renvoyer les clients aux sources appropriées d'information sur les options de services bancaires et les mesures de sécurité offertes à destination quant aux chèques de voyage, aux cartes de débit, aux cartes de crédit et à l'argent liquide (NCN-D1.2)*

Faire une demande verbale. (NCLC 6)

- ❑ *prendre contact avec le client à son retour de voyage : solliciter les commentaires du client (ex. : par téléphone ou par courriel), demander au client quand il envisage faire un prochain voyage, demander des noms de clients possibles (NCN-C2.7)*
- ❑ *établir les besoins du client : poser des questions telles que qui, quoi, où, quand, pourquoi, comment, combien (NCN-C2.2)*

Suggérer une façon de régler un problème immédiat ou d'améliorer la situation. (NCLC 7)

- ❑ *constater qu'un client arrive à destination et s'aperçoit que sa réservation de voiture ou de chambre n'a pas été effectuée. Ils se réfèrent à la carte d'enregistrement pour vérifier le numéro de confirmation et appellent directement les agents de réservation pour obtenir de l'aide (CE-CR)*
- ❑ *encourager le client à consulter des sources variées pour obtenir une information précise sur sa destination (NCN-D1.2)*
- ❑ *informer le client des règles de sécurité concernant les équipements médicaux (ex. : seringues, cannes, béquilles, prothèses) (NCN-C2.4)*
- ❑ *donner des conseils sur la manière de traiter des événements inattendus (ex. : décès d'un proche, blessure) (NCN-C2.7)*

Indiquer des problèmes et des solutions dans un domaine familier. (NCLC 8)

- ❑ *constater qu'une compagnie aérienne a modifié l'horaire de ses vols, ce qui pose des problèmes pour les correspondances. Ils doivent appeler d'autres compagnies aériennes pour voir s'il est possible de faciliter les déplacements en faisant appel à un autre transporteur (CE-CR)*
- ❑ *recommander des produits et des services de voyage qui répondent aux exigences des voyageurs ayant des besoins particuliers en tenant compte des aspects suivants : installations aéroportuaires, restrictions aux animaux d'assistance, enregistrement, accompagnateur, accessibilité, repas, assistance au préembarquement et à la descente d'avion, transport sur civière, restrictions relatives aux piles des fauteuils roulants, catégories de fauteuils roulants, oxygène (NOS-C2.4)*
- ❑ *constater qu'un prix récemment donné à un client a augmenté avant que le client ne verse un dépôt. Ils doivent appeler les fournisseurs afin de les convaincre d'accepter le prix donné avant l'augmentation et, s'ils échouent, ils peuvent offrir leur propre rabais sur d'autres services connexes (CE-CR)*

Solliciter un engagement. (NCLC 9)

- ❑ *interagir avec les clients ou le grand public pour négocier (CE-CV)*
- ❑ *appliquer les techniques de conclusion de vente, notamment : conclusion présumée – supposer que le client est prêt à acheter le produit et qu'il ne reste qu'à finaliser les détails, conclusion incitative – confirmer une offre spéciale, conclusion récapitulative – confirmer les détails de la transaction, tentative de conclusion – demander au client s'il est prêt à acheter, conclusion fondée sur la rareté – informer le client que la disponibilité est limitée, conclusion directe – demander le paiement (NCN-C2.6)*

IV. Information

Exposés

Décrire en détail une série d'événements du passé; raconter une histoire de manière détaillée, en en précisant les raisons et les conséquences. (NCLC 6)

- ❑ *présenter l'information de telle façon que les questions trouvent leurs réponses avant même que des objections soient soulevées (prévoir les objections) (NCN-C2.5)*

Décrire une méthode simple. (NCLC 6)

- ❑ *renseigner d'autres employés ou leur enseigner comment exécuter certaines tâches (CE-ÉQU)*
- ❑ *présenter de l'information à un petit groupe, transmettre des connaissances, susciter la compréhension, le savoir (CE-CV)*

Faire un résumé ou un compte rendu des principaux éléments d'un exposé présenté par une autre personne. (NCLC 7)

- ❑ *s'assurer que les clients connaissent les exigences suivantes concernant les voyages, par exemple : les documents de voyage exigés à destination, les exigences et les restrictions à l'entrée et à la sortie du pays, la réglementation douanière, les montants hors taxe autorisés, les risques et les exigences en matière de santé, le niveau de vie (NCN-D1.2)*

Raconter une histoire ou un scénario des activités à venir. (NCLC 7)

- ❑ *appliquer certaines techniques pour surmonter les objections : répondre immédiatement de manière directe et honnête, utiliser les témoignages de clients satisfaits, partager des expériences de voyage personnelles ou celles de collègues (NCN-C2.5)*
- ❑ *faire connaître aux clients les forfaits de vacances, les assurances et le prix pour se rendre à divers endroits (quotidiennement) (CE-CV)*

Décrire, comparer et mettre en opposition de façon détaillée deux activités, tâches ou procédures. (NCLC 7)

- ❑ *se trouver dans une situation où, même si un voyage à l'étranger est annulé en raison du nombre insuffisant de personnes inscrites, plusieurs clients désirent tout de même partir. Les conseillers en voyages doivent appeler d'autres fournisseurs et leur demander s'ils peuvent offrir à la dernière minute un service comparable (CE-CR)*

Donner un exposé documenté pour décrire et expliquer une structure, un système ou une méthode complexe. Employer des diagrammes pour faciliter l'explication. (NCLC 8)

- ❑ *recommander une assurance voyage en tenant compte des points suivants : indemnités, âge du voyageur, garantie, durée du voyage, exclusions, considérations légales (NCN-C2.3)*

Donner un exposé de type séminaire sur un sujet documenté; expliquer des concepts et des idées complexes en utilisant des analogies, des exemples, des anecdotes et des schémas. (NCLC 10)

- ❑ *présenter de l'information sur les destinations de voyage lors de réunions ou d'activités thématiques tenues pour attirer de nouveaux clients (occasionnellement) (CE-CV)*
- ❑ *présenter de l'information à un grand groupe pour donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*

Interaction avec une seule personne

Demander ou fournir de l'information sur les activités quotidiennes de routine (ex. : personnelle, famille, autres, travail). (NCLC 5)

- ❑ *interagir avec les collègues pour chercher ou obtenir des renseignements (CE-CV)*

- ❑ *interagir avec les clients ou le grand public pour donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*

Obtenir ou fournir des renseignements dans le cadre des activités quotidiennes. (NCLC 6)

- ❑ *interagir avec les subalternes pour chercher ou obtenir des renseignements, donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*
- ❑ *interagir avec les clients ou le grand public pour chercher ou obtenir des renseignements (CE-CV)*
- ❑ *suivre les procédures d'annulation : informer les fournisseurs immédiatement (NCN-B2.4)*

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 7)

- ❑ *parler aux superviseurs pour recevoir des directives, échanger de l'information et planifier les activités de travail (CE-CV)*
- ❑ *communiquer avec le personnel de service chargé de l'entretien ou de la mise à jour des systèmes informatiques du bureau (CE-CV)*
- ❑ *repérer les produits qui correspondent au profil du client, décrire les caractéristiques du produit ou service et ses avantages, faire de la vente incitative, offrir d'autres produits ou services du voyage, vente croisée (NCN-C2.3)*

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 8)

- ❑ *assigner des tâches routinières à d'autres employés (CE-ÉQU)*
- ❑ *interagir avec les collègues, interagir avec les superviseurs pour donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- ❑ *discuter avec les voyagistes ainsi qu'avec le personnel des compagnies aériennes, des agences de location de véhicules et des hôtels et se mettre d'accord sur les détails des circuits (fréquemment) (CE-CV)*
- ❑ *interagir avec les supérieurs pour discuter, échanger des renseignements, des opinions (CE-CV)*
- ❑ *faire du réseautage avec des membres de l'industrie et tout autre contact de la sphère professionnelle, personnelle ou commerciale (NCN-A2.3)*
- ❑ *mentionner les comportements appropriés pour la destination choisie, par exemple : faire preuve d'ouverture d'esprit, se montrer patient face aux retards, respecter les valeurs sociales, culturelles et religieuses, respecter l'environnement (NCN-D1.2)*
- ❑ *assister le client lorsqu'il se trouve face à des problèmes techniques imprévus (ex. : retards, disponibilité) (NCN-C2.7)*

Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec un collègue ou un supérieur, pour coordonner des travaux, donner une formation sur des procédures établies, déléguer des tâches, résoudre un problème ou un conflit, ou prendre une décision. (NCLC 10)

- ❑ *traiter les griefs ou les plaintes des autres employés (CE-ÉQU)*
- ❑ *interagir avec les superviseurs pour persuader (CE-CV)*
- ❑ *interagir avec les fournisseurs de produits et de services pour négocier, résoudre des conflits (CE-CV)*

Collaborer à des projets complexes en échangeant de l'information ou des opinions détaillées avec plusieurs personnes. (NCLC 12)

- ❑ *chercher et fournir de l'information de base dans des domaines tels que : l'histoire, la culture, la religion et les habitudes sociales, le climat, les sports, les divertissements et les événements, les langues d'usage, les affaires publiques (ex. : situation politique, catastrophes naturelles), les services proposés par les bureaux de tourisme locaux, les services offerts par les consulats et les ambassades (NCN-D1.2)*
- ❑ *s'assurer que les clients connaissent les exigences suivantes concernant les voyages, par exemple : les documents de voyage exigés à destination, les exigences et les restrictions à l'entrée et à la sortie du pays, la réglementation douanière, les montants hors taxe autorisés, les risques et les exigences en matière de santé, le niveau de vie (NCN-D1.2)*

Interaction avec plusieurs personnes

Participer à une discussion en petit groupe. (NCLC 5)

- ❑ *interagir avec les clients ou le grand public pour discuter, échanger des renseignements, des opinions (CE-CV)*

- *participer à des discussions de groupe pour discuter, échanger des renseignements, des opinions (CE-CV)*

Participer avec quelques personnes à une réunion ou à un débat portant sur des questions familières non personnelles; exprimer son opinion, ses sentiments et ses convictions. (NCLC 6)

- *communiquer avec des collègues pour coordonner les activités, échanger les renseignements obtenus des fournisseurs et discuter des moyens de résoudre les problèmes survenus lors de la planification des itinéraires (quotidiennement) (CE-CV)*
- *participer à des discussions formelles sur les méthodes de travail ou l'amélioration des produits (CE-ÉQU)*
- *interagir avec les collègues, les fournisseurs de produits et de services pour discuter, échanger des renseignements, des opinions (CE-CV)*

Participer à une réunion ou à un débat en petit groupe : exprimer ses opinions et ses sentiments; nuancer une opinion; exprimer ses réserves, son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)

- *participer à des discussions de groupe pour donner des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*
- *présenter de l'information à un petit groupe pour donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*
- *gérer les plaintes des clients : discuter des solutions potentielles avec toutes les parties concernées (NCN-C3.1)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, la demande ou l'annulation d'un rendez-vous, des regrets, des excuses, ou des difficultés de compréhension et de communication. (NCLC 6)

- *pratiquer l'écoute active, accorder toute son attention à son interlocuteur, ne pas interrompre son interlocuteur, démontrer de l'intérêt et de l'enthousiasme, reformuler ou poser des questions afin de confirmer ou d'éclaircir certains points (NCN-C1.1)*
- *communiquer avec le personnel de service chargé de l'entretien ou de la mise à jour des systèmes informatiques du bureau (CE-CV)*

Déterminer l'humeur et l'attitude des participants. (NCLC 6)

- *interagir avec les clients ou le grand public pour rassurer, reconforter (CE-CV)*
- *gérer les plaintes des clients : écouter le client avec empathie (NCN-C3.1)*
- *repérer le moment où le client est prêt à conclure son achat : guetter le client qui utilise un langage corporel positif : a une expression faciale détendue, se penche légèrement en avant, confirme verbalement son intérêt pour l'achat du produit ou du service (ex. : déclare que le produit ou le service est parfait, demande s'il doit laisser un acompte, s'intéresse au produit ou service pour des dates précises) (NCN-C2.6)*

Reconnaître les éléments d'information, les faits et les opinions explicites ou implicites au sujet de la situation et de la relation des participants, qui révèlent une manifestation de gratitude et d'appréciation, de plainte, d'espoir, de déception, de satisfaction, d'insatisfaction, d'approbation ou de désapprobation. (NCLC 7)

- *communiquer avec des collègues pour coordonner les activités, échanger les renseignements obtenus des fournisseurs et discuter des moyens de résoudre les problèmes survenus lors de la planification des itinéraires (CE-CV)*

II. Instructions

Comprendre diverses instructions verbales concernant les tâches quotidiennes. (NCLC 5)

- *parler aux superviseurs pour recevoir des directives, échanger de l'information et planifier les activités de travail (CE-CV)*

III. Persuasion

Comprendre la nature et le but des suggestions, des avis, des encouragements et des demandes. (NCLC 6)

- ❑ *faire face aux objections : poser des questions pour recueillir plus de détails (NCN-C2.5)*

Évaluer des suggestions, des recommandations ou des propositions verbales élaborées, en fonction de leur objet et de leurs destinataires. (NCLC 9)

- ❑ *obtenir, analyser et classer les renseignements fournis par les vendeurs, les représentants de grossistes et les compagnies aériennes. Comparer les tarifs des différentes compagnies pour mieux servir le client (CE-CR)*
- ❑ *ne pas être en mesure d'imprimer les billets d'avion en raison d'un mauvais fonctionnement des appareils de billetterie informatisée. Ils doivent appeler la ligne de service à la clientèle afin de résoudre le problème et d'imprimer les billets (CE-CR)*

IV. Information

Montrer la compréhension de l'essentiel du texte, des détails factuels et de quelques significations inférées en écoutant un texte descriptif ou narratif. (NCLC 5)

- ❑ *écouter pour donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*

Comprendre le fond, les éléments d'information et les idées sous-jacentes d'un texte descriptif ou narratif qu'on écoute (NCLC 5); ou d'une discussion de groupe (ex. : réunion, débat). (NCLC 6)

- ❑ *participer à des discussions de groupe pour recevoir des renseignements, des explications, des directives; pour discuter, échanger des renseignements, des opinions (CE-CV)*

Reconnaître les faits, les opinions et les attitudes en jeu dans des conversations sur des idées abstraites et complexes liées à un sujet familier. (NCLC 8)

- ❑ *participer à des visites d'information et à des inspections de sites (NCN-A2.3)*
- ❑ *faire de la formation continue en assistant à des foires commerciales ou à des lancements de produits, en assistant à des cours ou à des séminaires (NCN-A2.3)*

Comprendre de façon critique un échange verbal élaboré entre plusieurs locuteurs; cerner les idées principales, les partis pris, les énoncés et les opinions exprimés par chacun des participants; résumer et évaluer les positions de chacun. (NCLC 9)

- ❑ *obtenir, analyser et classer les renseignements fournis par les vendeurs, les représentants de grossistes et les compagnies aériennes. Comparer les tarifs des différentes compagnies pour mieux servir le client (CE-CR)*
- ❑ *faire partie des associations et organismes liés au tourisme et aux voyages, tels que : Association canadienne des agences de voyages (ACAV)) (NCN-A2.3)*

Compétence : Lecture

I. Textes d'interaction sociale

Extraire de l'information de notes personnelles, de courriels et de lettres. (NCLC 4)

- ❑ *rechercher les notes, lettres, notes de service pour des renseignements précis/repérer des renseignements (CE-LEC)*
- ❑ *feuilleter les notes, lettres, notes de service pour en dégager le sens global, en saisir l'essentiel (CE-LEC)*

II. Instructions

Comprendre et suivre des textes courants modérément complexes. (NCLC 5)

- ❑ *suivre les procédures de réservation, y compris : vérifier la disponibilité, obtenir : le tarif, la date, l'heure, le nom du préposé aux réservations, s'il y a lieu (NCN-B2.1)*

Suivre des instructions officielles d'aide et de conseil, des textes de mode d'emploi et des directives concernant une procédure familière exigeant l'intégration de plusieurs éléments d'information. (NCLC 9)

- ❑ *lire le texte en entiers des manuels, spécifications, règlements pour comprendre ou apprendre (CE-LEC)*

III. Textes liés aux affaires ou aux services

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 3)

- ❑ *consulter des listes pour obtenir des renseignements, comme les listes de voyagistes et d'hôtels (quotidiennement) (CE-UD)*

Trouver des renseignements en lisant des brochures, des avis, des lettres ou des circulaires. (NCLC 3)

- ❑ *lire les panneaux et les affiches promotionnelles se trouvant dans le bureau (CE-UD)*
- ❑ *feuilleter les formulaires pour en dégager le sens global, en saisir l'essentiel (CE-LEC)*

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 4)

- ❑ *lire les notes de service des compagnies aériennes sur les nouveaux tarifs et les modifications à l'horaire des vols (CE-LEC)*
- ❑ *chercher et fournir des renseignements sur la location de véhicules : frais pour conducteur additionnel, restrictions liées à l'âge, etc. (NCN-D5.2)*
- ❑ *chercher et fournir de l'information de base dans divers domaines (NCN-D1.2)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes d'affaires ou de services de complexité moyenne, y compris dans des documents présentés sous forme graphique. (NCLC 5)

- ❑ *consulter des manuels pour obtenir des renseignements sur les prix et les horaires des vols des compagnies aériennes (CE-CR)*
- ❑ *lire et remplir les billets des compagnies aériennes ainsi que les factures (CE-UD)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes moyennement complexes contenant des conseils, des demandes et des spécifications. (NCLC 6)

- ❑ *lire les fiches d'information renfermant les modalités et les conditions des circuits touristiques (CE-LEC)*
- ❑ *lire le texte en entiers des notes, lettres, notes de service pour comprendre ou apprendre (CE-LEC)*
- ❑ *traiter les réservations : vérifier les documents des fournisseurs sur réception, passer les documents en revue avec le client (NCN-B2.2)*

Trouver deux ou trois éléments d'information dans des textes modérément complexes présentés sous forme graphique. (NCLC 6)

- ❑ *lire des formulaires, comme les formulaires de demande de cartes pour les auberges de jeunesse et les formulaires de réservation (quotidiennement) (CE-UD)*
- ❑ *rechercher les formulaires pour des renseignements précis/repérer des renseignements (CE-LEC)*
- ❑ *obtenir, analyser et classer les renseignements fournis par les vendeurs, les représentants de grossistes et les compagnies aériennes. Comparer les tarifs des différentes compagnies pour mieux servir le client (CE-CR)*

Reconnaître les notions explicites et implicites dans les solutions, les recommandations et les propositions soumises par écrit, ainsi que dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (NCLC 8)

- ❑ *lire les polices d'assurance de voyage afin de pouvoir les expliquer aux clients (CE-LEC)*
- ❑ *prendre connaissance des publications sur le tourisme et de l'information connexe (NCN-A2.3)*

Trouver et intégrer trois ou quatre éléments d'information tirés de textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 8)

- ❑ *déterminer la formation nécessaire ou utile aux autres employés (CE-ÉQU)*

Obtenir de l'information sur des tâches professionnelles clés en trouvant et en intégrant plusieurs éléments d'information dans des textes complexes en prose ou des textes présentés sous forme graphique. (NCLC 9)

- ❑ *lire les catalogues, les brochures et les guides des agences de voyages, des bureaux de tourisme du gouvernement, des hôtels et des lieux de villégiature pour obtenir des renseignements sur les destinations susceptibles d'intéresser les clients (CE-LEC)*
- ❑ *lire les manuels de procédures utilisés par leur entreprise ou leur agence afin de savoir comment s'occuper, par exemple, de la billetterie et des remboursements (CE-LEC)*

Obtenir de l'information sur des tâches professionnelles clés en trouvant et en intégrant plusieurs éléments d'information explicites et implicites dans des textes complexes en prose, des formulaires complexes, ou des textes présentés sous forme graphique. (NCLC 10)

- ❑ *lire les publications spécialisées et les bulletins pour prendre connaissance des nouveautés dans l'industrie du voyage (CE-LEC)*
- ❑ *rechercher des manuels, spécifications, règlements pour des renseignements précis/repérer des renseignements (CE-LEC)*

Lire de façon critique et évaluer des textes d'affaires publics et semi-publics complexes, en fonction de leur objet et de leurs destinataires. (NCLC 12)

- ❑ *lire le texte en entier des manuels, spécifications, règlements pour le critiquer ou l'évaluer (CE-LEC)*
- ❑ *lire le texte en entier des rapports, livres, revues spécialisées pour le critiquer ou l'évaluer (CE-LEC)*

IV. Textes d'information

Textes d'information

Utiliser des documents de référence courants : dictionnaires, plans et graphiques, schémas. (NCLC 4)

- ❑ *préparer le courrier sortant : déterminer les catégories de courrier et les tarifs postaux (NCN-B1.1)*

Comprendre des cartes standards, des schémas de base et des graphiques de base. (NCLC 5)

- ❑ *consulter des cartes afin de fournir des renseignements aux clients sur des destinations ou des itinéraires (CE-UD)*
- ❑ *se renseigner sur les destinations de voyage : utiliser des cartes et des atlas : s'aider des index et des glossaires pour la recherche (NCN-D1.1)*
- ❑ *connaître et repérer les sept continents et les quatre océans, repérer les traits topographiques majeurs tels que les montagnes et les chaînes de montagnes, les étendues et les cours d'eau, les déserts, de même que les principaux points d'intérêt (NCN-D1.1)*
- ❑ *connaître et repérer les provinces, les territoires, les capitales et les grandes villes du Canada, se renseigner sur : les états et les destinations les plus courantes des États-Unis, les pays et les principales destinations et villes d'entrées à l'échelle mondiale, les principaux points d'intérêt et attractions touristiques à l'échelle mondiale (NCN-D1.1)*

Comprendre un graphique cyclique, un organigramme, un échéancier ou un horaire. (NCLC 6)

- ❑ *prendre connaissance de divers horaires, comme les horaires des traversiers, des avions et des trains, ainsi que de leur propre horaire de travail (quotidiennement) (CE-UD)*
- ❑ *utiliser les documents de référence, les barèmes, Internet et l'information fournie par les fournisseurs pour connaître les exigences de paiement (NCN-D7.3)*

Comprendre des tableaux, des graphiques, des schémas et des organigrammes de complexité moyenne. (NCLC 7)

- ❑ *consulter des tableaux, comme les tableaux d'assurance qui donnent le prix de l'assurance en fonction de la couverture offerte (CE-UD)*
- ❑ *lire des graphiques, comme ceux montrant les températures moyennes mensuelles dans diverses villes (CE-UD)*

Comprendre suffisamment les organigrammes, les schémas, les graphiques symboliques et les diagrammes complexes pour pouvoir les exprimer sous une autre forme. (NCLC 9)

- ❑ *interpréter des dessins à l'échelle, comme les plans des paquebots de croisière (fréquemment) (CE-UD)*

- ❑ *participer à l'élaboration du plan de marketing : comparer ses résultats personnels de l'année précédente aux objectifs projetés (NCN-C4.1)*

Bagage informationnel / Compétence en recherche

Trouver trois ou quatre éléments d'information dans des documents de référence électroniques en ligne (ex. : Internet, bases de données de bibliothèque), si disponible, ou dans des documents de référence imprimés. (NCLC 7)

- ❑ *chercher au moyen de l'ordinateur de l'information sur des destinations particulières, afin de compléter l'information imprimée offerte au bureau (CE-CR)*
- ❑ *utiliser des logiciels de communication. Par exemple, ils utilisent, au besoin, Internet pour trouver des renseignements sur une destination particulière (CE-INF)*
- ❑ *utiliser une base de données. Par exemple, ils saisissent et obtiennent de l'information sur les excursions et les clients (CE-INF)*

Trouver plusieurs éléments d'information dans un document de référence électronique en ligne. (NCLC 8)

- ❑ *utiliser les outils de réservation, notamment : système de réservation informatisée/système mondial de distribution (SMD), sites Web des fournisseurs (NCN-B2.1)*
- ❑ *utiliser des logiciels, notamment : traitement de texte, courrier électronique, moteur de recherche dans Internet (NCN-B1.1)*

Compétence : Écriture

I. Interaction sociale

Transmettre personnellement une invitation, des remerciements, des regrets, une demande d'annulation ou des excuses au moyen d'une courte lettre ou d'une note. (NCLC 4)

- ❑ *prendre contact avec le client à son retour de voyage : envoyer une carte pour souhaiter un bon retour à la maison (NCN-C2.7)*

Rédiger personnellement une courte lettre, une note ou un courriel pour transmettre des condoléances, répondre à un témoignage de sympathie, fournir des explications sur un conflit mineur, ou rassurer un client. (NCLC 8)

- ❑ *écrire des lettres aux clients et aux agences de voyages afin de fournir des renseignements ou d'expliquer des problèmes (CE-RÉD)*
- ❑ *documenter toutes les étapes effectuées pour régler la plainte [du client] (NCN-C3.1)*
- ❑ *tenir le client au courant des détails concernant son voyage (ex. : modifications à l'horaire initial) (NCN-C2.7)*

II. Enregistrer ou noter de l'information

Copier de courts textes pour usage personnel, pour accomplir des tâches ou pour apprendre quelque chose. (NCLC 4)

- ❑ *recevoir des chèques de clients et donner des reçus (CE-CAL)*
- ❑ *adresser l'enveloppe selon les règles du service postal (NCN-B1.1)*
- ❑ *obtenir le consentement écrit du client pour créer et conserver un dossier client : noter les expériences passées du client avec l'agence, consigner ses exigences particulières, ses préférences, noter les caractéristiques sociodémographiques de sa famille, assurer le suivi des événements et des dates importantes : anniversaire de mariage, anniversaires, événements spéciaux (NCN-C2.8)*

Noter des messages téléphoniques en direct, des messages d'une messagerie ou des renseignements préenregistrés comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 5)

- ❑ *prendre des messages téléphoniques pour le personnel du bureau et s'écrire des notes (quotidiennement) (CE-RÉD)*

Écrire des notes tirées d'une présentation orale ou d'une page de renseignements écrits. (NCLC 6)

- ❑ *traiter les réservations : garder des notes détaillées de toutes les communications et transactions (NCN-B2.2)*

Résumer de l'information élaborée et très complexe tirée de sources multiples, et en faire la synthèse sous une variété de formes (ex. : notes télégraphiques, comptes rendus, plans, sommaires, rapports, résumés, diagrammes, graphiques, tableaux). (NCLC 11)

- ❑ *créer des tableaux pour comparer les prix de différents forfaits voyages (CE-UD)*
- ❑ *comparer les divers éléments de prix des forfaits afin d'obtenir le meilleur prix pour les clients. Ces comparaisons peuvent se révéler complexes car les forfaits n'incluent pas toujours la même chose (CE-CAL)*

III. Messages d'affaires ou de services

Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites. (NCLC 5-6)

- ❑ *écrire, pour les clients, les itinéraires selon une présentation standard (quotidiennement) (CE-RÉD)*
- ❑ *utiliser un logiciel de traitement de textes. Par exemple, ils tapent les itinéraires pour les clients (CE-INF)*
- ❑ *estimer le prix d'un voyage pour un client qui désire avoir une idée des coûts (CE-CAL)*

Remplir des formulaires de complexité moyenne. (NCLC 6-7)

- ❑ *inscrire de l'information sur des formulaires, comme les formulaires de réservation où sont consignés le nom des clients, leur destination, le prix et les paiements (quotidiennement) (CE-UD)*
- ❑ *remplir les formulaires d'engagement et de réservation (quotidiennement) (CE-RÉD)*
- ❑ *utiliser un logiciel de tenue de livres, de facturation et de comptabilité. Par exemple, ils saisissent les montants sur les factures (CE-INF)*

Rédiger des notes pour transmettre des renseignements courants, faire des demandes, ou répondre à des recommandations ou à des avertissements. (NCLC 7)

- ❑ *fournir une comparaison de divers forfaits d'assurance voyage disponibles (NCN-D9.2)*
- ❑ *traiter les réservations : noter le suivi auprès du client (NCN-B2.2)*

Rédiger des notes brèves, des notes de service, des lettres de demande ou des inscriptions dans le journal de bord, afin de signaler des problèmes, de demander des changements ou d'obtenir des renseignements. (NCLC 8)

- ❑ *évaluer le coût des vacances des clients d'après les renseignements fournis par les clients, les grossistes et les compagnies aériennes. (CE-CAL)*
- ❑ *écrire de manière efficace : préparer des notes de service, des lettres d'affaires, des courriels et des rapports précis, utiliser un format concis et clair, vérifier la grammaire, l'orthographe et la ponctuation, utiliser le ton qui convient (NCN-C1.1)*

Remplir des formulaires et d'autres documents présentés sous forme de tableaux. (NCLC 8)

- ❑ *utiliser un tableur. Par exemple, ils produisent, au besoin, des tableaux montrant les prix des hôtels et des forfaits et les services offerts (CE-INF)*
- ❑ *mettre au point une liste de publipostage pour les marchés cibles et la tenir à jour (NCN-C4.3)*

Rédiger des lettres pour obtenir ou fournir des renseignements, des directives, des produits ou services, des précisions, des autorisations. (NCLC 9)

- ❑ *conseiller le client sur les autres frais possibles associés à la location d'un véhicule, en fonction des éléments suivants : âge, transmission manuelle, kilométrage, taxes, sièges d'appoint, remise tardive, remplissage du réservoir, région ou pays, heures supplémentaires, supports à bagages ou à skis, deuxième conducteur, système de positionnement global (GPS) (NCN-D5.3)*

Rédiger de courtes suggestions ou de courts rapports sous forme de notes de service ou de formulaires standards. (NCLC 9)

- ❑ *écrire de manière efficace : préparer des notes de service, des lettres d'affaires, des courriels et des rapports précis (NCN-C1.1)*

Rédiger des propositions et des rapports semi-officiels. (NCLC 10)

- ❑ *chercher et fournir de l'information de base dans des domaines tels que : l'histoire, la culture, la religion et les habitudes sociales, le climat, les sports, les divertissements et les événements, les langues d'usage, les affaires publiques (ex. : situation politique, catastrophes naturelles), les services proposés par les bureaux de tourisme locaux, les services offerts par les consulats et les ambassades (NCN-D1.2)*

IV. Présenter de l'information et des idées

Rédiger trois ou quatre paragraphes pour raconter un événement historique ou une histoire; pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier; ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus. (NCLC 8)

- ❑ *préparer, au besoin, du matériel promotionnel, comme des fiches d'information ou des dépliants, pour faire connaître des activités spéciales (occasionnellement) (CE-RÉD)*
- ❑ *utiliser un logiciel de graphisme. Par exemple, ils font la mise en page du matériel promotionnel, au besoin (CE-INF)*
- ❑ *rédiger, au besoin, des descriptions d'excursions pour un catalogue annuel d'activités (occasionnellement) (CE-RÉD)*
- ❑ *préparer le matériel de marketing, par exemple : télécopies, circulaires, sites Web, brochures, présentoirs de vitrines, prospectus qui accompagnent les billets (NCN-C4.3)*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :

Joindre l'organisme suivant :

Niveaux de compétence linguistique canadiens ou
Analyse linguistique des professions

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
200, rue Elgin, bureau 803
Ottawa (Ontario) K1P 1L5
Tél. : (613) 230-7729
Télec. : (613) 230-9305
Courriel : info@language.ca

Normes de compétence nationales de l'industrie du
tourisme

Conseil canadien des ressources humaines en tourisme
151, rue Slater, bureau 608
Ottawa (Ontario) K1P 5H3
Tél. : (613) 231-6949
Télec. : (613) 231-6853
Courriel : cthrc@cthrc.ca

Profils des compétences essentielles

Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Division de l'information sur les compétences
Partenariats en ressources humaines
Ressources humaines et Développement des compétences Canada
112, rue Kent, édifice B, 21^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0J9
http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp

Le détenteur des droits réservés autorise les utilisateurs du document à en reproduire certaines pages choisies à des fins éducatives n'impliquant pas la vente du matériel, au sein de leur organisme. La reproduction à toutes autres fins sans autorisation est interdite.

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
200, rue Elgin, bureau 803
Ottawa (Ontario) K2P 1L5
Tél. : (613) 230-7729
Télec. : (613) 230-9305
info@language.ca

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 2006