

Devenez un Conseiller en voyages accrédité

CTC – Vous en valez la peine!

Les consommateurs veulent des conseillers en voyage qui peuvent leur fournir des avis d'experts et de l'information actuelle sur leur destination. Vous voulez fermer cette vente en gagnant un maximum du potentiel du revenu. Vous pouvez atteindre votre but en obtenant votre accréditation CTC – Conseiller en voyage accrédité.

Enregistrez-vous maintenant! Pour cet incitatif spécial ACTA pour les agences membres ACTA

Complétez les exigences pour obtenir l'accréditation CTC d'ici le 31 décembre 2009 et vous serez éligible pour une réduction de 50\$ de frais

Étapes pour devenir CTC

- (1) **S'inscrire au programme d'accréditation**
- (2) **Réussir l'examen théorique**
- (3) **Réussir l'évaluation du rendement**
 - Complétion de 1000 heures de travail pertinent récent
 - Remplir une liste de contrôle du rendement
 - Évaluation pratique - démontre les habiletés au travail



« Service inestimable »

« Je suis devenue CTC parce que je voulais me distinguer et distinguer l'agence pour laquelle je travaille des agences à rabais. Je crois que cela démontre aux clients que nous pouvons leur offrir un service inestimable et que nous pouvons rivaliser les réservations faites en ligne par le client lui-même et les agences à rabais ».

Marilyn Mealha, CTC



L'ACCREDITATION PROFESSIONNELLE DU CONSEILLER EN VOYAGES

Inscription à l'accréditation :

Quand vous aurez complété votre inscription à l'accréditation vous recevrez une trousse d'adhésion de la part du CITC qui explique le processus d'accréditation et les méthodes d'évaluation. Dans les 10 jours vous recevrez également votre **guide d'études** de 250 pages des normes de compétence. (pour ceux qui s'inscrivent au forfait incluant l'examen théorique).

- A l'arrière du guide d'études vous trouverez des exemples de questions; essayez-les et voyez comment vous performez. Vous pouvez ensuite utiliser les sections du guide d'études pour revoir les endroits où vous aurez eu de la misère. Au début de chaque chapitre se trouve une liste de compétences – réviser ces compétences et si vous êtes confiants que vous les connaissez, n'y passez pas trop de temps. Utilisez le temps de révision à vous familiariser avec ce que vous ne connaissez pas bien, pas ce que vous connaissez déjà.



Préparation à l'examen théorique :

L'examen théorique du CITC est la première étape vers l'acquisition de votre désignation CTC. Le CITC vous transmettra sans frais un lien vers le Guide préparatoire quand votre inscription sera reçue. Dans ce guide vous apprendrez :

- (1) Comment utiliser le Guide d'études pour vous préparer à l'examen théorique
- (2) Les normes de compétences qui sont examinés lors de cette évaluation;
- (3) Les niveaux auxquelles les questions d'examen sont réalisés;
- (4) Quels type de questions créent le plus de difficultés pour ceux qui passent l'examen;
- (5) Des trucs pour répondre aux questions choix multiples.

En plus vous pourrez voir des exemples de questions d'examen de chacun des 4 catégories de produits afin de savoir à quoi vous attendre lors de l'examen.

Vous pouvez également vous procurer un examen papier supplémentaire au coût de 15\$ + TPS

Examen théorique

- L'examen EN LIGNE se tient aux dates suivantes :

- Le 8 ou 9 octobre
- Le 5 ou 6 novembre
- Le 3 ou 4 décembre



- **Vous devrez choisir d'avance la date que vous préférez en l'indiquant sur le formulaire d'inscription;**
- Vous devrez prendre arrangement pour avoir un superviseur pour la date d'examen choisi;
- C'est un examen en ligne et peut donc être fait en tout temps au cours de la journée, n'importe quelle journée de la semaine – toutefois le support technique n'est disponible que de 9h à 17h (HNE);
- Une fois votre date choisie, prévoyez être à l'heure puisque l'examen débutera à l'heure choisie et il n'y a pas de temps prévu pour les retardataires. Vous devriez planifier être présent et assis au moins 15 minutes avant le début de l'examen;
- Nous vous recommandons d'apporter une calculatrice de poche silencieuse (celle-ci ne sera pas fourni lors de l'examen) et on ne vous permettra pas d'utiliser d'autres appareils incorporant une calculatrice.

Évaluation du rendement

L'évaluation du rendement évalue vos habiletés au travail. Il y a trois sections à cette évaluation.

(1) Preuve de complétion de 1000 heures de travail

Vous aurez besoin de fournir une preuve d'expérience de travail pertinent récent

- Préalable: 1000 heures;
- Doit être une expérience récente et pertinente (depuis les 5 dernières années) se rapportant aux habiletés définies dans les normes de compétence;
- Les candidats doivent fournir des dossiers acceptables comme preuve que cette exigence a été satisfaite;
- Parmi les documents prouvant l'expérience de travail, on retrouve: des bordereaux de paie, des relevés d'emploi et des lettres d'emploi.

(2) Liste de contrôle du rendement avec le Directeur d'agence

Cette évaluation est une liste de contrôle des compétences que vous devez réviser avec votre employeur et qui identifie à quel point vous effectuez bien certaines tâches qu'on ne peut pas voir facilement en évaluation sur place (au lieu de travail) ou qui ne s'évaluent pas sur un examen à choix multiples, telles que le travail en équipe ou l'éthique d'affaires.

(3) Observation de vos habiletés de vente par client-mystère

Cette évaluation concerne vos habiletés de ventes et de présentation (Voir module C du guide d'études).

Dans le cadre de cette évaluation, un candidat doit obtenir une note de passage sur 9 de 12 des normes évaluées, afin d'obtenir une note de passage globale. Dans le cadre de chaque norme plusieurs comportements pourraient être observés. La liste des normes de compétence, qui sont évaluées dans l'évaluation du rendement, inclut :

- Faire preuve d'un comportement professionnel;
- Communiquer efficacement;
- Créer une bonne relation avec le client;
- Déterminer les besoins du client;
- Recommander des produits de voyage;
- Réservations pour les voyageurs ayant des besoins spéciaux;
- Surmonter les objections;
- Conclure la vente;
- Fournir de l'information sur les produits de destination;
- Définir les termes d'assurance-voyage.



Choisissez la semaine de votre évaluation du rendement :

- La semaine du 19 octobre 2009
- La semaine du 16 novembre 2009
- La semaine du 14 décembre 2009

- **Les derniers détails seront confirmés directement avec votre Directeur.**



Association of Canadian Travel Agencies
Association canadienne des agences de voyages

Prix combinés

Forfaits d'accréditation disponibles:

**Forfait d'accréditation professionnelle
(OPTION A)**

300\$ + TPS (ÉPARGNEZ 25%) + déduire l'incitatif ACTA

Inclut l'inscription à l'accréditation, Guide d'études, Guide préparatoire à l'examen théorique, examen théorique en ligne (aux dates spécifiées) et Évaluation du rendement. Toutes les évaluations doivent être complétées dans les 6 mois suivant l'inscription.

**Inscription à l'accréditation et l'examen théorique
(OPTION B)**

175\$ + TPS (ÉPARGNEZ 15%) + déduire l'incitatif ACTA

Inclut l'inscription à l'accréditation, Guide d'études, Guide préparatoire à l'examen théorique et l'examen théorique en ligne (aux dates spécifiées). Toutes les évaluations doivent être complétées dans les 6 mois suivant l'inscription.

**Inscription à l'accréditation et évaluation du rendement
(OPTION C)**

206,25\$+ TPS (ÉPARGNEZ 25%) + déduire l'incitatif ACTA

Inclut l'inscription à l'accréditation et l'évaluation du rendement.

→ **Note:** ce forfait (option C) n'inclut pas le guide d'étude, qui est bénéfique surtout pour l'examen théorique. Si vous voulez acheter le guide le coût est de 75\$ +TPS

→ **Note:** ce forfait (option C) est disponible aux participants qui ont soit déjà passé l'examen théorique ou qui ont passé l'examen d'entrée au CITC depuis 2004 (dans ce cas vous recevrez une exemption de l'examen théorique).



DÉJÀ INSCRIT POUR L'ACCREDITATION DANS LE NOUVEAU PROCESSUS D'ACCREDITATION?

Soustraire 75\$ des prix ci haut sur les options A & B seulement

Soustraire 50\$ de l'option C

**TOUTE QUESTION EN CE QUI À TRAIT À L'INCITATIF ACTA POUR
L'ACCREDITATION DEVRAIT ÊTRE ADRESSÉ AU CITC**

Coralie Belman ou Teresa Hoang

505 Consumers Road, Suite 406, Toronto, ON M2J 4V8

Tél.: (416) 484-4450 / (800) 589-5776 Fax: (416) 484-4140

Courriel: coralie@citc.ca ou certification@citc.ca

Prix incitatif ACTA Inscription à l'accréditation CTC

Nom: _____

Agence: _____ N°. ACTA _____

Adresse: _____

Tél: _____ Télécopieur : _____

Courriel: (T) _____ (M) _____

- Date d'examen théorique: (choisir une date de la liste) _____
- Semaine d'évaluation du rendement: (choisir dans la liste) _____
- Preuves d'expérience de travail ci-joint **OU** à venir

Items d'inscription: (Incitatif ACTA déjà déduit)

- Forfait d'accréditation professionnelle 250\$ + TPS
 - Inscription à l'accréditation et l'examen théorique 125\$ + TPS
 - Inscription à l'accréditation et évaluation du rendement* 156,25\$ + TPS
- *disponible pour seulement ceux qui ont soit déjà passé l'examen théorique ou qui ont passé l'examen d'entrée au CITC depuis 2004*
- Guide d'études (option C si désiré) 75\$ + TPS
 - Copie supplémentaire d'examen théorique pour pratique 15\$ + TPS

Paiement: Visa Mastercard Chèque certifié/Mandat poste (à l'ordre de : CITC)

N°. carte _____ date d'exp. : _____

Nom sur la carte : _____ Montant*: _____

Signature _____

** CITC se réserve le droit de corriger tout prix erroné*

Télécopiez à: CITC (416) 484-4140

Poster à: CITC, 505 Consumers Road, Suite 406, Toronto, ON M2J 4V8



Liste de contrôle des compétences
Conseiller en voyages
 Attestation du superviseur/moniteur – Demande d'évaluation du rendement



Nom du candidat :

Date du contrôle :

Échelle d'évaluation :	A = Très bon – en conformité avec les normes
	B = Bon – place à amélioration
	C = Faible - sous les normes; perfectionnement nécessaire
Pour chacune des tâches énumérées, évaluez le niveau de compétence du candidat en fonction de la maîtrise dont il fait preuve pour effectuer cette tâche au travail. Les normes de compétence du conseiller en voyages peuvent être consultées pour obtenir plus d'information sur les compétences listées.	
Définir le tourisme	Connaître la terminologie du transport aérien
Connaître les secteurs du tourisme	Connaître les codes utilisés dans le transport aérien
Avoir un comportement professionnel	Comprendre les informations relatives au transport aérien
Adhérer aux codes d'éthique, aux lois, à la réglementation et aux lignes directrices	Comprendre les descriptions des voyages en transport aérien
Participer aux activités de perfectionnement professionnel	Calculer les coûts du transport aérien
Effectuer les tâches administratives générales	Suivre les procédures d'émission de billet IATA/BSP
Inscrire les réservations	Connaître la terminologie du transport ferroviaire en Amérique du Nord
Traiter les réservations	Connaître la terminologie du transport ferroviaire international
Suivre les procédures de paiement	Comprendre les informations relatives au transport ferroviaire
Traiter les modifications, les annulations et les remboursements	Calculer les coûts du transport ferroviaire
Communiquer de manière efficace	Connaître la terminologie du transport maritime et des croisières
Établir une relation avec le client	Comprendre les informations relatives au transport maritime
Établir les besoins du client	Calculer les coûts du transport ferroviaire et du transport maritime
Recommander des produits et des services du voyage	Connaître la terminologie du transport terrestre
Gérer les réservations pour les clients ayant des besoins particuliers	Comprendre les informations relatives au transport terrestre
Faire face aux objections	Calculer les coûts du transport terrestre
Conclure la vente	Connaître la terminologie des circuits
Faire le suivi de la réservation	Connaître les produits du voyage de type circuits
Entretenir des rapports durables avec le client	Comprendre les informations relatives aux circuits
Gérer les plaintes des clients	Calculer les coûts des circuits
Participer à l'élaboration du plan de marketing	Connaître la terminologie des produits d'hébergement
Suivre la mise en œuvre du plan de marketing	Comprendre les informations relatives à l'hébergement
Appliquer les compétences en marketing	Calculer les coûts de l'hébergement
Établir une relation avec les fournisseurs	Connaître les attraits et événements touristiques

Attestation et recommandation du superviseur/moniteur

J'atteste que l'information figurant ci-dessus est exacte et qu'elle reflète correctement le niveau de compétence du candidat. J'estime que cette personne est prête et apte à passer l'évaluation du rendement exigée dans le cadre du programme de reconnaissance professionnelle.

Nom du superviseur/moniteur :			
Titre :		Signature :	

Attestation du candidat

Je possède les 1 000 heures d'expérience de travail requises et j'estime que je suis prêt(e) à passer l'évaluation du rendement exigée dans le cadre du programme de reconnaissance professionnelle.

Signature du candidat :		Date :	
-------------------------	--	--------	--

SVP envoyer au CITC par télécopieur à: (416) 484 – 4140