



# Agent de voyages

Tourisme - Loisirs

Chef d'entreprise

Durée

2 ans

Tranche d'âge

18 à 25 ans

25 ans et +

Finalité

Diplôme

Pratique en entreprise / Alternance

Oui

Métier en pénurie / Fonction critique

Oui



Vous avez toujours voulu faire le tour du monde, vous connaissez les dates de tous les congés, véritable globetrotteur et globetrotteuse, vous rêvez de voyages et y consacrez toutes vos économies ? Pourquoi ne pas travailler dans le secteur en devenant Agent ou Agente de voyage ?

L'Agent et l'Agente de voyages accueillent et conseillent les clients. **Ils leur proposent des voyages selon leurs envies et préférences.** Les agents de voyages proposent des formules personnalisées ou des voyages organisés via des Tours Opérateurs.

Au quotidien, **ils sont les intermédiaires entre les clients et les différents acteurs du tourisme.** Ils gèrent les ventes et assurent le suivi du voyage : les réservations, les documents de voyages, le paiement, les réclamations, l'assistance, parfois même les visites ou excursions,...

Cette formation d'Agent de voyage vous apprendra toutes les compétences nécessaires à l'exercice de ce métier dans une agence ou en tant qu'indépendant ou indépendante :

**Accueillir des clients :** assurer un accueil de qualité au client, que ce soit au comptoir de l'agence ou par téléphone. Vous conseillez et répondez aux questions ponctuelles.

**Vendre et conseiller un voyage** : selon les volontés et les envies du client, vous lui proposez un produit adapté dans la gamme proposée par l'agence. Vous concluez la vente si cela correspond.

**Elaborer un voyage** : sur base des caractéristiques énoncées par le client, vous élaborer un produit sur mesure qui répond aux demandes spécifiques. Vous conseillez diverses formules et réalisez un devis.

**Gérer des ventes** : une fois le contrat signé, vous assurez le suivi et la préparation du voyage avec la gestion et la confirmation des réservations, l'élaboration des factures et la vérification des paiements.

**Gérer une agence de voyage** : vous analysez les bonnes pratiques afin de créer, éventuellement, votre propre agence de voyage. Vous développez les aspects commerciaux, financiers et fiscaux liés à une agence, mais aussi relatifs au personnel et au fonctionnement.

L'agent et l'agente de voyage informent également des formalités et de la sécurité relative à chaque pays. Les différentes formules possibles en termes d'assurance et de couverture. Enfin, il arrive que les agents puissent tester les formules des tours opérateurs ou accompagner des clients en voyage.

Alors si vous voyez déjà le soleil dans les yeux de vos futurs clients, rendez-vous dans l'un des Centres IFAPME qui propose cette formation afin de vous y inscrire !

**La pratique en entreprise est recommandée dans cette formation** via le modèle de formation en alternance

(<https://www.ifapme.be/decouvrir-lalternance>) : ± 8h. de cours en horaire décalé et ± 30h de pratique en entreprise par semaine ; rémunérés.

**Ce métier est répertorié comme « Fonction Critique »** : les employeurs ont du mal à trouver des candidats correspondant pleinement aux offres d'emploi. Vous aurez donc des possibilités d'emploi à la suite de votre formation.

Les demandeurs d'emploi peuvent profiter d'une prime Incitant+ (<https://www.ifapme.be/liens-utiles/question/faq?n=875>) en fin de formation.

#### Débouché(s) métier(s)

Gestionnaire d'agence de voyage

Créer / Reprendre une agence de voyages

Employé / Employée dans une agence de voyages

Employé / Employée chez un tour opérateur

Agent de voyage indépendant / Agente de voyage indépendante

#### Débouché(s) future(s) formation(s)

Guide touristique (<https://www.ifapme.be/formations/coordination-et-encadrement/guide-touristique-guide-regional>)

#### Point(s) fort(s)

Fonction critique (nombreux emplois + prime pour demandeurs d'emploi) Contact client Sur le terrain Quotidien varié

**Finalité**

Diplôme de formation de Chef d'entreprise homologué par la Communauté française Certificat de connaissances de base en gestion

## Aptitudes

L'Agent et l'Agente de voyage doivent posséder plusieurs qualités :

**Contact humain** : un contact facile et professionnel est nécessaire puisque le métier impose de nombreuses rencontres avec les clients, les vacanciers.

**Flexibilité** : l'agent et l'agente peuvent être amenés à voyager sur le terrain pour du repérage ou pour accompagner des groupes, cela implique de voyager et de travailler selon des horaires variés.

**Culture générale** : bonne connaissance de la géographie mais aussi des différents climats en fonction des zones géographiques, de la culture de certains pays et continents.

**Présentation et communication** : vous serez amené à présenter et décrire des voyages et séjours touristiques à des clients, il faut donc les informer et tenter de les convaincre.

---

## Programme

### 1ère année :

- X10/5 Voyages d'affaires (12h)
- X10/5 Intégration (4h)
- X10/5 Accueil et techniques de vente (18h)
- X10/5 Géographie et sites touristiques (42h)
- X10/5 Organisation et vente de produits touristiques (50h)
- X10/5 Droit du voyage et déontologie (22h)
- X10/5 Voyages par autocar (12h)
- X10/5 Voyages par air (34h)
- X10/5 Voyages internationaux par fer (4h)
- X10/5 Utilisation de l'outil informatique (26h)
- X10/5 Marketing touristique (20h)

### 2ème année :

- X10/6 Voyages par air (22h)
- X10/6 Utilisation de l'outil informatique (12h)
- X10/6 Anglais (28h)
- X10/6 Croisières et ferries (12h)
- X10/6 Intégration (6h)
- X10/6 Accueil et techniques de vente (18h)
- X10/6 Géographie et sites touristiques (42h)
- X10/6 Sites touristiques et histoire de l'art (20h)
- X10/6 Organisation et vente de produits touristiques (38h)
- X10/6 Voyages par autocar (12h)
- X10/6 Assurances (18h)
- X10/6 Création d'une entreprise (14h)
- X10/6 Gestion comptable et financière (36h)
- X10/6 Élément de fiscalité (14h)
- X10/6 Législation sociale (14h)

## Conditions d'admission particulières : agent de voyage

La formation Agent de voyage requiert des conditions particulières :

soit, un certificat attestant que l'intéressé a suivi avec fruit l'enseignement secondaire supérieur général, technique ou artistique ou toute autre formation équivalente (CESS);

soit, un document attestant la réussite de l'examen d'entrée à l'université, dans une haute école ou dans l'enseignement supérieur de promotion sociale;

soit, un diplôme de la formation de chef d'entreprise IFAPME dans une profession connexe;

soit, un certificat d'apprentissage portant sur la profession du cours choisi par l'auditeur;

soit, réussir une épreuve d'admission IFAPME sous réserve d'acceptation du dossier par le centre IFAPME.

Les auditeurs qui ne sont pas porteurs de l'un de ces diplômes ou certificats peuvent toutefois être admis aux cours, sous réserve de l'accord du Conseiller pédagogique de l'Institut s'ils sont titulaires du **certificat du 2ème degré de l'enseignement secondaire et s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins trois années**, dans la profession du cours choisi, en tant que chef d'entreprise ou collaborateur assumant régulièrement des responsabilités liées à la profession.

Pour pouvoir être prise en considération, l'activité professionnelle doit avoir été exercée au cours des dix années précédant la demande d'inscription aux cours.

---

## S'inscrire à une formation pour adultes

## Délais et informations

Les inscriptions sont **ouvertes jusqu'au fin octobre**. En cas d'année préparatoire, les inscriptions sont **possibles jusqu'au 15 novembre**.

**Des droits d'inscription sont requis**. Le montant varie d'une formation à l'autre mais est compris généralement entre 220 et 350€ ou plus.

Prenez contact avec le Centre IFAPME (<https://www.ifapme.be/centres>) qui organise la formation.

## S'inscrire

Pour l'inscription proprement dite, munissez-vous des documents suivants :

votre **carte d'identité** ;

une **copie du dernier diplôme** (ou bulletin) obtenu ;

si vous êtes demandeur d'emploi et vous vous inscrivez à une formation à un "métier en pénurie" (<https://www.ifapme.be/actualites/metiers-en-penuriecritiques-60-formations-ifapme-y-repondent>) (<https://www.ifapme.be/actualites/metiers-en-penuriecritiques-60-formations-ifapme-y-repondent>), une **attestation d'inscription au FOREM (<https://www.leforem.be/>)** pour profiter d'un possible incitant financier.

Après cette inscription, **si l'Alternance est possible pour cette formation**, vous pouvez trouver une entreprise avec laquelle signer une convention de stage.

Pour signer votre convention ou en cas de difficultés, contactez un Service de l'IFAPME près de chez vous. Pour ce rendez-vous, munissez-vous des documents suivants :

votre carte d'identité

la preuve de votre inscription à la formation.



## Liège - Château Massart

Rue du Château Massart, 70 4000 Liège

04 229 84 00

Du lundi au jeudi : de 9h à 20h

Le vendredi : de 9h à 12h et par téléphone de 13h30 à 17h

Le samedi : de 9h à 12h

[fce.liege@centreifapme.be](mailto:fce.liege@centreifapme.be)

/

[lhv@centreifapme.be](mailto:lhv@centreifapme.be)

### Type d'inscription

Au Centre/lieu de formation

Dispenses partielles

Consultez votre centre pour en savoir plus.

Bon à savoir

Inscription possible jusqu'au 30 octobre de l'année académique concernée.