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

Formation Conventionnée

Durée: 80 Heures

Coût: 20 000.00 DA

Avance: 20 000.00

Cible:

• Jeunes demandeurs d'emploi (18–35 ans) intéressés par les métiers du tourisme
• Étudiants en fin de cycle dans les filières : tourisme, hôtellerie, langues ou communication
• Salariés en reconversion professionnelle vers le secteur touristique

Pré-requis:

- Maîtrise de base de la langue française (écrit et oral)
- Intérêt manifeste pour les métiers liés au contact avec le public
- Capacité à travailler en équipe et à s'exprimer à l'oral
- Connaissances de base en informatique (navigation web, traitement de texte)

Objectif:

• Acquérir les compétences de base pour travailler dans l'accueil touristique, les visites guidées et l'organisation de circuits
• Comprendre les attentes des clientèles nationales et internationales
• Maîtriser les outils et techniques de communication, de réservation et de gestion de la relation client
• Développer une posture professionnelle dans un environnement touristique réel

Programme:

Module 1 : Introduction au secteur du tourisme
• Histoire et évolution du tourisme (Algérie & international)
• Typologie des tourismes : culturel, balnéaire, d'affaires,

écologique, etc.

- Acteurs et institutions du secteur

Module 2 : Accueil et relation client

- Techniques d’accueil (physique & téléphonique)
- Gestion des situations délicates / réclamations
- Posture et comportement professionnel

Module 3 : Techniques de guidage touristique

- Prise de parole en public, storytelling
- Structuration d’un circuit de visite
- Simulation de visites guidées (sites locaux, musées, quartiers historiques)

Module 4 : Communication touristique

- Création de supports de communication (flyers, brochures, mini-guides)
- Présentation d'une offre touristique
- Vocabulaire clé en langues étrangères (français/anglais)

Module 5 : Techniques de réservation et organisation

- Introduction aux logiciels de réservation (Amadeus ou équivalents locaux)
- Élaboration de packages touristiques
- Coordination logistique avec agences, hôtels et transporteurs

Module 6 : Tourisme durable et qualité de service

- Fondamentaux du tourisme responsable
- Respect des cultures et de l’environnement
- Introduction aux normes qualité du secteur

Module 7 : Atelier terrain – mise en situation

- Visites de sites touristiques réels
- Simulations pratiques (guidage, accueil client)
- Création d’un mini-circuit touristique en groupe

Module 8 : Projet de fin de formation & évaluation

- Réalisation d’un projet final : fiche circuit, pack touristique, présentation
- Évaluation théorique & pratique
- Feedback individuel et collectif