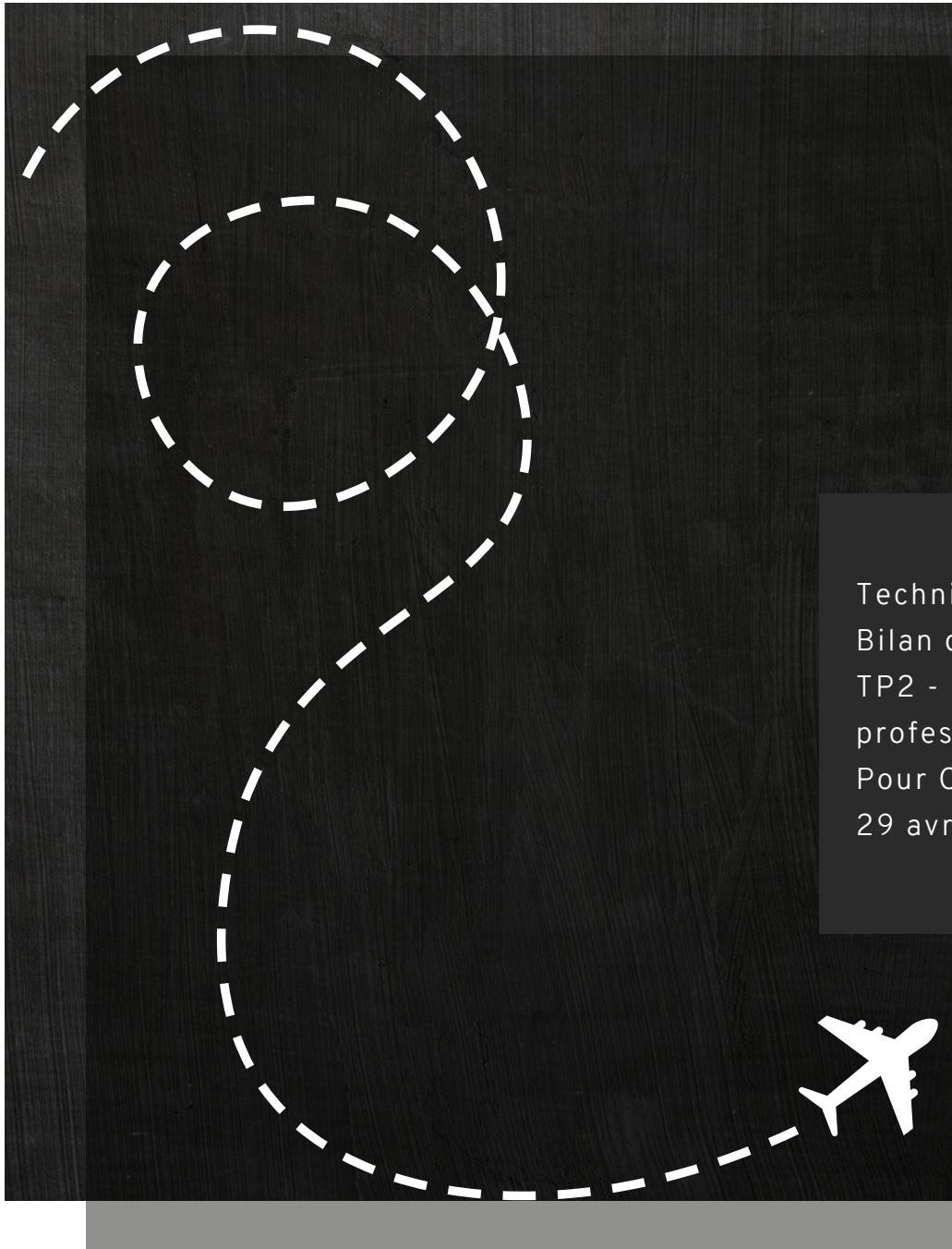


PORTFOLIO PROFESSIONNEL



Technique de tourisme
Bilan des compétences
TP2 - Projet
professionnel 2
Pour Cabrina Marchioni
29 avril 2024

SABRINA LABELLE

C É G E P D E M A T A N E - 2 0 2 4

Sabrina Labelle

De touriste à technicienne en tourisme

Née à Gatineau, j'ai passé une partie de ma vie dans les aéroports, en avion et à l'étranger. J'ai rapidement développé un fort intérêt envers les différentes cultures, les paysages authentiques et le goût pour l'aventure. En 2021, j'ai pris la décision d'orienter mon avenir vers l'industrie qui m'a pratiquement élevé : le tourisme. J'ai déménagé à plus de 800km de chez moi, pour une première fois, afin d'effectuer mes études au Cégep de Matane.

Je suis une ambassadrice du tourisme, et ce, depuis le début de mes études. Mes compétences en service à la clientèle me permettent d'être une ambassadrice à l'écoute des clients et qui sait s'adapter à leur besoin et envie. Ma bonne gestion du stress et ma proactivité me permettent d'interagir aisément avec les clients. De plus, mon aptitude en anglais se démarque lors de rencontre ou de service dans l'industrie. J'ai la conviction d'être une ambassadrice qui sait conseiller, accueillir, informer, animer et guider des clientèles touristiques.

Étant une passionnée du voyage et de la découverte, je souhaite apporter mes connaissances et mes conseils aux voyageurs. Je veux travailler au cœur de l'industrie du voyage puisque je veux m'assurer que les clientèles que je rencontrerais vivent les meilleurs voyages de leur vie. Travailler à destination pourrait me permettre de bouger et continuer à alimenter mes envies d'apprendre et de rencontrer à travers le monde.



Mes aptitudes en tourisme et mon implication m'ont permis d'être sélectionnée en tant que finaliste au « *LES GRANDS PRIX DE LA RELÈVE* » présentée par l'AQFORTH en 2023.

Je suis ambassadrice de la technique de tourisme au Cégep de Matane depuis 2022. Je souhaite informer les gens sur les avantages qu'apporte une formation en tourisme et démocratiser cette industrie si peu connue. J'aime discuter avec de potentiels étudiants qui cherchent à comprendre ce qu'est la formation en tourisme. Je suis certaine de notre diplôme est une valeur supplémentaire à ce qu'on fait, en plus d'être à atout pour développer nos compétences professionnelles.

Mon dynamisme, mon sens du leadership et ma polyvalence me permettent d'être une ambassadrice prête à tout pour représenter une industrie changeante et accueillante. Ma bonne humeur et ma confiance en moi me permettront d'atteindre mes rêves et de voyager loin dans la vie.

La bonne personne, à la bonne place



Ambassadrice d'expériences touristiques

Être ambassadrice d'expériences touristiques c'est être le contact direct avec les différentes clientèles touristiques. En tant qu'ambassadeur, il faut savoir être un exemple et une référence en matière de tourisme, et ce, à travers différents volets de l'industrie. Voici différents métiers d'ambassadeur du tourisme :

- Guide touristique
- Agent d'accueil en ATR
- Représentant à destination
- Réceptionniste/concierge en hôtellerie


Conceptrice d'expériences touristiques

Être conceptrice d'expériences touristiques, c'est développer des expériences, des événements et différents concepts touristiques pour les clientèles. Le profil des conceptrices d'expérience permet de mettre de l'avant l'organisation, la planification et la mise en valeur de différents projets touristiques. Les différents postes disponibles sont les suivants :

- Forfaitiste
- Représentant des ventes
- Coordonnateur d'activités spéciales et d'événements
- Directeur d'une entreprise qui œuvre en tourisme

Ma place en tourisme

J'ai la chance d'avoir développé différentes habiletés en tant qu'ambassadrice et en tant que conceptrice d'expériences touristiques. Je crois que mon désir d'apprendre, de découvrir et ma polyvalence me seront bénéfiques tout au long de mon parcours professionnel. En tant que professionnel en tourisme, j'espère avoir la chance d'évoluer dans les deux volets distincts de l'industrie et ainsi apporter mes connaissances à l'industrie. Cependant, j'ai la conviction de devoir évoluer dans le secteur du voyage principalement en tant qu'ambassadrice. Je souhaite faire vivre aux différentes clientèles que je rencontrerai une expérience authentique et mémorable qui les marquera.



Secteur du voyage – Représentant à destination

Le secteur des services de voyages au Québec comprend les agences de voyages, les lieux de congrès et les services touristiques tels que les bureaux d'information et les agences de guides. Ces entreprises jouent un rôle essentiel en aidant les voyageurs à planifier leurs voyages et à découvrir de nouvelles destinations. En quelques chiffres, le secteur du voyage au Québec c'est près de 10 000 travailleurs, dont 75% travaillent plus de 40 semaines par année. Selon le rapport *La main-d'œuvre et les compétences d'avenir, secteur des services en voyages, réalisé par CQRHT* : << *Les finissants en tourisme sont le bassin privilégié des employeurs pour toutes les professions clés du secteur.* >>. Cette donnée ressortie est très positive et encourageante pour mon lancement dans le secteur.

Dès la fin de mes études, je souhaite continuer à travailler auprès du service à la clientèle. D'ici 3 ans, je veux avoir intégré l'équipe de Air Transat afin d'évoluer dans leur entreprise. Leurs valeurs d'ouverture d'esprit, de passionnée et de dévouement pour leur clientèle rejoignent aussi mes propres valeurs. Je débiterais par des postes vacants dans l'entreprise afin de me faire une place dans l'industrie du voyage. Par la suite, je veux devenir représentante à destination pour Air Transat. Le poste de représentante à destination est un emploi où la spontanéité et la créativité sont requises. En effet, ce poste ne comporte pas de journée type, bien que certaines tâches soient récurrentes. Être représentante à destination c'est être ambassadeur d'une compagnie aérienne, tout en travaillant dans un hôtel, dans un pays assigné et d'être la pour accueillir et encadrer le voyage des clients. En tant que représentante à destination, je veillerais à l'accueil des touristes à l'hôtel, assurer la vente et la coordination d'excursions, le suivi de problématique avec nos clients et de pouvoir conseiller et encadrer les touristes.

Les qualités requises pour être représentante à destination sont les suivantes :

- Être multilinguisme
- Aisance en communication
- Être attentif et à l'écoute
- Avoir à cœur le service à la clientèle
- Être créatif
- Être organisé
- Avoir une facilité d'adaptation

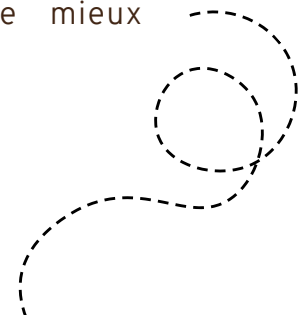
Chacune de ces qualités est nécessaire afin d'être une bonne représentante à destination et je les possède toutes.

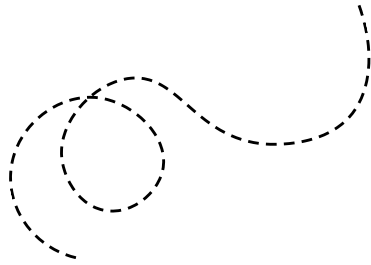


Expériences professionnelles, compétences et passions

Pendant mes années d'études en technique de tourisme, j'ai acquis plus de 12 compétences professionnelles pour répondre aux exigences changeantes de l'industrie touristique. Je suis outillée pour professionnaliser le secteur du tourisme grâce à ces compétences diverses. Dans cette industrie, il est essentiel d'être multilingue, d'établir des relations professionnelles solides, de garantir la qualité des offres touristiques, de concevoir des projets touristiques innovants, et bien plus encore. En tant que future technicienne en tourisme, j'ai développé ces compétences, renforçant ainsi mon autonomie, ma capacité à actualiser mes connaissances, mon adaptabilité au changement, ma créativité et mon ouverture d'esprit. À travers de nombreux projets scolaires, j'ai démontré mes qualités de leadership et mon esprit avant-gardiste. J'ai également acquis une maîtrise de l'anglais et une confiance en moi lors de mes interactions avec des clients dans cette langue. Je suis convaincue que mes compétences me permettront de concevoir des projets réalistes et novateurs pour l'industrie du tourisme. Je suis persuadée d'être la candidate idéale pour ce secteur, car je sais exploiter mes compétences de manière à proposer des idées à la fois tendance et authentiques, bénéfiques pour les postes que j'occuperai dans le futur.

Au cours de mes années d'études, j'ai eu la chance de participer à diverses expériences professionnelles qui m'ont permis de mieux cerner mes aspirations pour l'avenir de l'industrie. J'ai effectué plusieurs stages d'observation dans des environnements variés, notamment dans un Office de tourisme en Outaouais, dans un hôtel de chaîne à Gatineau, et surtout, j'ai eu l'opportunité d'effectuer deux stages, l'un en hiver et l'autre en été, dans le domaine de l'hôtellerie. Pendant 12 semaines, j'ai occupé le poste de réceptionniste dans un hôtel à Matane, en Gaspésie, puis lors de mon stage hivernal dans le même établissement, j'ai été promue au poste d'adjointe à la direction pour une durée de 8 semaines. Ces expériences m'ont clairement démontré ma passion pour le service à la clientèle, ma volonté de toujours améliorer l'expérience des clients que je rencontre, et surtout, mon désir de maintenir une relation de confiance avec les employeurs et les partenaires avec lesquels je collabore. Je suis convaincue d'être la bonne personne à la bonne place, grâce aux nombreuses expériences professionnelles enrichissantes qui m'ont permis de mieux comprendre l'industrie et ses acteurs.



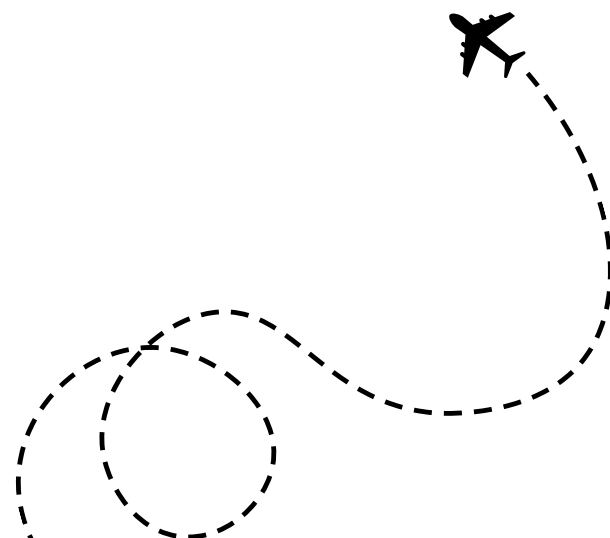


Expériences professionnelles, compétences et passions – suite

Enfin, ce qui me permet aujourd'hui d'affirmer avec conviction que je suis véritablement la personne idéale pour occuper ma place dans l'industrie du tourisme, c'est ma passion et mon engagement profond envers ce domaine. Mon amour pour l'industrie du voyage remonte à de nombreuses années ; j'ai toujours été captivé par la diversité des cultures à travers le monde et par le rôle crucial du tourisme dans de nombreux pays. Mon désir d'explorer le monde et de témoigner des multiples tendances qui influent directement sur cette industrie reste une source de motivation constante. Savoir que je contribue à améliorer l'expérience des voyageurs, que ce soit en optimisant leur séjour à l'hôtel ou en élaborant des projets novateurs pour d'autres entreprises du secteur, me stimule chaque jour à me rendre au travail avec enthousiasme.

J'ai également la conviction que mon engagement et ma passion contribuent à professionnaliser une industrie méconnue. Mon implication professionnelle se reflète dans mon rôle d'ambassadrice de la technique de tourisme au Cégep de Matane, ainsi que dans la reconnaissance accordée par l'ACFORTH en tant que finaliste pour mon investissement personnel tout au long de mes études. Par ailleurs, j'ai consacré de nombreuses journées bénévoles à assister à des conférences sur le tourisme, dans le but de me faire connaître auprès des professionnels de la région et de contribuer au développement de mon réseau.

Ma passion pour l'industrie du tourisme est la raison qui garantit ma place dans ce domaine pour de nombreuses et heureuses années à venir.



Plan d'amélioration continue

Les escales de ma vie



D'ici 6 mois, je veux m'inscrire à des cours de perfectionnement de la langue autant en anglais qu'en espagnol afin de développer mes compétences en multilinguisme.

D'ici 1 an et 6 mois, je veux avoir trouvé un emploi ailleurs qu'en hôtellerie afin de réaliser de nouveau défi et d'entreprendre un plan de carrière à mon image, en voyage.

D'ici 2 ans et 6 mois, je veux avoir un emploi avec Air Transat qui me permet de voyager et de continuer à apprendre sur les tendances de l'industrie du tourisme, tout en continuant à développer mes compétences en multilinguisme à destination.

D'ici 1 an, je veux compléter un cours de conseillers en voyage à distance avec l'École de Voyages de Lanaudière afin d'obtenir les certifications de Manuvie, de l'OPC et de Sabre.

D'ici 2 ans, je veux avoir ouvert mon propre blogue de voyage afin de partager mes expériences vécues et d'aider les jeunes voyageurs comme moi à profiter des meilleures expériences possibles à destination et à un prix abordable.

D'ici 3 ans, je veux élargir mes horizons et effectuer une formation de forfaitiste en circuits touristiques avec l'École de Voyage de Lanaudière et perfectionner mon volet concepteur d'expériences touristiques.



Plan d'amélioration continue

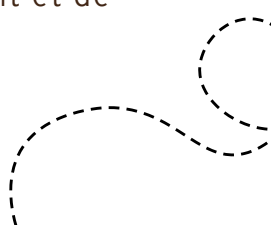
Explications

Je veux m'inscrire à des cours de perfectionnement de la langue autant en anglais qu'en espagnol d'ici 6 mois pour plusieurs raisons. Tout d'abord, je parle bien anglais, mais je souhaiterais suivre des cours de perfectionnement afin d'être complètement à l'aise et pouvoir apprendre à travailler en anglais sans aucun stress de ma part. De plus, je veux travaillé à l'étranger et la maîtrise du multilinguisme est primordiale pour faire ça place dans ce domaine. Je n'ai eu que des cours de bases en espagnol et pouvoir maîtriser cette troisième langue rapidement me permettrait d'ajout cette compétence à mon dossier.

Par la suite, dans la prochaine année, je veux m'inscrire à un cours à distance de conseillers en voyage à distance avec l'École de Voyages de Lanaudière. Ce cours me permet de me professionnaliser en vente et conseille en voyages. Ainsi, je me professionnaliserai en vente et conseille de voyage, qui reste une tâche annexe à être représentante à destination. De plus, j'alimenterais mon envie d'apprendre tout m'ouvrant d'autres portes dans l'industrie du voyage.

De plus, j'aimerais changer d'emploi d'ici 1 an et 6 mois. Je crois que d'essayer un autre domaine que l'hôtellerie me permettra de sortir de ma zone de confort et de m'assurer que le domaine dans lequel j'ai étudié m'intéresse dans toutes ces facettes. De plus, je pourrais aussi continuer de progresser dans mon plan personnel en développant de nouvelles compétences que celles acquises ces dernières années.

Un autre accomplissement que je souhaite faire d'ici 2 ans serait d'ouvrir mon propre blogue de voyage. J'alimenterais ce blogue de vidéos et de photos de moi en voyage, j'y raconterais mes séjours et surtout je souhaite partager des trucs et astuces pour les jeunes générations qui souhaitent voyager à petit prix et surtout qui ne savent pas par où commencer. Ce petit défi personnel me permettrait d'ouvrir mes frontières en osant partir plus souvent en voyage et à plus petit budget en plus de déconstruire mes propres idées à propos de chroniqueur et influenceur de voyage. Je crois que d'avoir cette expérience en plus avec moi me permettra d'avoir une meilleure visibilité en tant que jeune technicienne en tourisme et d'améliorer mes compétences en français écrit et de développer plusieurs petits projets touristiques.



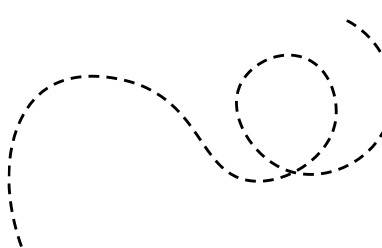


Explications suite

D'ici 2 ans et 6 mois, je souhaite avoir trouvé un emploi auprès d'Air Transat pour plusieurs raisons. La première étant que les valeurs et la vision d'Air Transat rejoignent les miennes. L'entreprise fait preuve d'ouverture d'esprit, leur écoute, leurs soucis du détail et surtout leur passion pour le service à la clientèle et leur travail rejoignent tous ce que je recherche dans un emploi. Durant les dernières années, ils ont su démontrer qu'ils étaient la meilleure compagnie aérienne au monde et cela démontre à quel point leur désir de permettre aux touristes de vivre la meilleure expérience de voyage est primordial. Je souhaite évoluer au sein de leur entreprise jusqu'à avoir l'opportunité d'un poste me permettant de voyager, de vivre de ma passion et d'exploiter mes différentes forces en tant qu'ambassadrice d'expériences touristiques.

Enfin, mon plan continu sur 3 ans se terminerait par une formation de forfaitiste en circuits touristiques avec l'École de Voyage de Lanaudière. Une fois de plus, je crois que de continuer à alimenter mon désir et mon plaisir d'apprendre est primordial dans les prochaines années. Effectuer cette formation me permettrait de perfectionner mon côté conceptrice d'expérience touristique. Je sais que je suis bonne en tant que conceptrice, mais je crois que d'avoir un autre certificat avec moi me permettrait de professionnaliser l'industrie. De plus, d'ici 3 ans, les tendances voyages auront encore changé et je pourrais rester encore plus à jour sur les tendances de l'industrie.

Pour conclure, j'ai la conviction que chaque escale de vie placée un peu plus haut sur mon cheminement de vie sera accomplie. Si ce plan est effectué en 5 ans plutôt que 3, cela restera tout de même une progression dans ma vie. Il vaut mieux en mettre plus que pas assez et me donner la chance d'accomplir ces défis personnels tout en gardant pour but de m'améliorer sur le long terme pour l'industrie touristique est motivant. L'avenir du tourisme est en continuel changement et surtout continue de s'accroître avec les années. Mes formations et mon développement personnel apporteront un vent de renouveau à l'industrie et je souhaite faire partie de cet air de changement et d'évolution pour l'expérience des touristes.



Portfolio numérique

Après avoir pris connaissance de la personne que je suis et de la place que je souhaite prendre dans l'industrie, je vous invite à consulter mon portfolio professionnel. Les détails concernant les compétences que j'ai acquies lors de mes années d'études au Cégep de Matane sont développés. Bonne consultation !

<https://sabrinalabelle.site>

