

CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS (TP)



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes

Durée : 315h / 6 à 9 mois - Délai d'inscription : J-21

Formation en continue ou alternance (2 sessions / an)

Lieu : La Réunion, France - Antilles - A distance - Hybride

TARIF DE FORMATION

Sur devis selon profil/ financement OPCO, CPF, France Travail, La Région, RNCP37396 / ROME : G1101 (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis. Anglais de niveau A1

Déroulement de la formation :

1 à 2 jours de formation par semaine en alternance
+ Période en entreprise (stage ou contrat d'apprentissage)
+ Période d'accompagnement à la recherche d'emploi,
+ Soutien personnalisé à distance,
+ Période de préparation et passage des examens
+ Période de mobilité possible en France ou à l'Étranger.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Formation par demi-journée d'enseignement théorique et de mise en pratique. Participation active.

Poursuite de parcours :

Se spécialiser en suivant la formation :
- "Conseiller vendeur en voyages"
- "Guide accompagnateur touristique"

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours et fin de formation
Une évaluation de la satisfaction
Attestation ou diplôme remis de fin de formation

Expériences professionnelles :

Des formateurs d'expériences métiers, diplômés de la formation professionnelle, et intervenant depuis 10 ans en CFA.

Objectifs :

CCP1 : Gérer une relation clientèle sur une destination
CCP2 : Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs.
CCP3 : Contribuer à la mise en oeuvre d'événements festifs et culturels.

Inscription au titre professionnel de niveau IV. Formation accessible par capitalisation de blocs de compétences.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

CCP1 - Gérer une relation clientèle sur une destination (91h)

Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestations touristiques en ligne,
Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique,
Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.

CCP2 : Assister une clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs (112h)

Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels.
Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.

CCP3 : Contribuer à la mise en oeuvre d'événements festifs et culturels (112h)

Participer à la promotion d'événements festifs et culturels,
Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels,
Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements culturels.

Moyens pédagogiques :

Démonstration et ateliers pratiques, E-learning, Utilisation des outils numériques. Mise en situation pratique.



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Le titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs¹ niveau 4 (code NSF : 334t) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe de l'amont d'un séjour à la fin d'un séjour. Il vend des prestations, assure la location de matériels et participe à la mise en œuvre d'événements locaux.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs assiste le visiteur ou le client en amont de son séjour : il informe, conseille, aide à la réservation ou à l'achat en ligne de prestations d'hébergement, de transports, de visites ou d'activités de loisirs. Lors du séjour, il accueille le visiteur ou le client, explore sa demande et donne des informations à l'aide de documents, de cartes ou d'outils numériques. Il conseille en fonction des besoins, des attentes et des contraintes du visiteur ou du client. Si besoin, il vérifie l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs recherche, compile et synthétise les informations touristiques qu'il diffuse sur les réseaux sociaux, les sites internet et sur des supports physiques et numériques (présentoirs de documentation, bornes digitales, tablettes...).

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs vend directement des prestations (hébergement, transport, visites guidées, billetterie, assurances...) et des produits boutique. Il assure un service de location de matériels de loisirs (vélo, sports de pagaie, randonnées...), explique l'activité au client, renseigne un contrat de location, donne des consignes de sécurité et adapte le matériel au client. Il effectue des tâches simples de maintenance des matériels pour le bon fonctionnement de la prestation.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe à l'organisation, à la communication et à la logistique de manifestations dans le cadre

d'événements festifs et culturels. Pendant la manifestation, il renseigne et oriente le public. Il répond aux attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il peut animer des ateliers et inciter le public à participer aux animations.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais également par téléphone et/ou par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il s'exprime en français et dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau B1 du CECRL) et éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (Office de Tourisme, Comité départemental du Tourisme, Comité Régional de Tourisme), les professionnels du tourisme (hébergeurs, transporteurs, entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques.

Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore souvent bruyant. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients.

Selon la taille de l'entreprise, le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, au rythme des saisons touristiques. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les week-ends et jours fériés. La rémunération est fixe. Le contrat saisonnier est majoritaire.

■ CCP - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

- Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
- Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais
- Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.

■ CCP - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

- Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais.
- Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.

■ CCP - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

- Participer à la promotion d'événements festifs et culturels.
- Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels.
- Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels.

Code TP -01348 référence du titre : **Chargé d'accueil touristique et de loisirs¹**

Information source : référentiel du titre : CATL

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 22 décembre 2017. (JO modificatif du 1 mars 2023)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1101 - Accueil touristique