

Titre professionnel Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs



FORMATION CERTIFIANTE
INSCRITE AU RNCP NSF 334T CODE 37296 - NIVEAU 4
FORMACODE 42686

1/5

Durée

462h en centre / 1400h minimum
en structure d'alternance

Tarif

Nous consulter.

Lieux

Nîmes.

Modalité

Présentiel et distanciel.

Accessibilité et PSH*

Nos sites de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Un référent peut recevoir les **personnes en situation de handicap* pour prendre en compte les besoins en terme d'accessibilité et/ou d'aménagement pédagogique.

Métier

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'évènements 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.

Il 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'évènements 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.

Il 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.



Titre professionnel Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs



FORMATION CERTIFIANTE
INSCRITE AU RNCP NSF 334T CODE 37296 - NIVEAU 4
FORMACODE 42686

2/5

Résultats

Aucun résultat sur l'année en cours.

Certification

Consultez le site de France Compétences et accédez aux informations suivantes en recherchant le code RNCP ou RS :

- Le certificateur est le MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION ;
- La date d'enregistrement est le 01/08/2028.

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.

Objectifs

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. Il travaille dans le souci d'optimiser la qualité de son intervention, d'assurer la satisfaction de la personne et de lui apporter un service personnalisé.

Compétences du référentiel :

- Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

Prérequis

Afin d'entrer en formation il répondre aux exigences suivantes :

- Avoir 18 ans révolu le jour de l'examen ;
- Maîtriser la langue française à l'oral et à l'écrit ;
- Déposer un dossier d'inscription complet ;
- Avoir satisfait aux tests d'entrée en formation (entretien et écrits) ;
- Avoir identifié le mode de financement de la formation.



Titre professionnel Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs



FORMATION CERTIFIANTE
INSCRITE AU RNCP NSF 334T CODE 37296 - NIVEAU 4
FORMACODE 42686

3/5

Programme

L'organisation modulaire procède d'une logique respectant une progression cohérente de formation.

Programme de formation en 8 grands modules alternés par des périodes en entreprises :

■ **MODULE 1 - 35H EN CENTRE DE FORMATION - ACCUEIL ET POSITIONNEMENT :**

- Rôle et missions.

■ **MODULE 2 - 105H EN CENTRE DE FORMATION - GERER UNE RELATION CLIENTELE 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.

■ **MODULE 3 - 105H EN CENTRE DE FORMATION - ASSISTER LA CLIENTELE 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.

■ **MODULE 4 - 70H EN CENTRE DE FORMATION - CONTRIBUER A LA MISE EN OEUVRE D'EVENEMENTS 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.

■ **MODULE 5 - 77H EN CENTRE DE FORMATION - ADOPTER UN COMPORTEMENT ORIENTE CLIENT - RESPECTER DES REGLES ET DES PROCEDURES - APPRENDRE EN CONTINU**

- Anticiper la charge de travail, organiser son temps de travail ;
- Connaître et comprendre le développement durable ;
- Evaluer : s'approprier les enjeux et outils de l'évaluation qualitative et quantitative ;
- PSC1 ;
- Anglais, 2ème langue ;
- Utiliser les outils numériques et les intégrer durablement dans sa pratique.



Titre professionnel Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs



FORMATION CERTIFIANTE
INSCRITE AU RNCP NSF 334T CODE 37296 - NIVEAU 4
FORMACODE 42686

4/5

■ MODULE 6 - 35H EN CENTRE DE FORMATION

- Présenter une activité de pleine nature, être en capacité à réaliser de petites réparations ou conseiller ;
- Savoir parler des produits du terroir, animer une dégustation ;
- Connaître le vocabulaire du tourisme culturel.

■ MODULE 7 - 35H DE PREPARATION A L'EXAMEN ET COACHING INDIVIDUALISE EN CENTRE DE FORMATION

■ MODULE - APPLICATION EN ENTREPRISE

Réalisations attendues :

- Accueillir la clientèle physique/téléphonique en français, en anglais, autre langue,
- Aménager d'un espace d'accueil et/ou de vente,
- Analyser la demande, présenter et conseiller une offre adaptée,
- Avoir accès et utiliser les outils de réservation,
- Connaître les équipements des activités de pleine nature,
- Etablir et présenter un contrat de vente,
- Diffuser l'information touristique,
- Contribuer à l'organisation, la logistique, la promotion et l'animation de plusieurs événements festifs et/ou culturels.

Débouchés possibles

Le titre professionnel Chargé d'Accueil Tourisme et de Loisirs peut s'exercer dans divers secteurs d'activités :

- les Offices de Tourisme
- les maisons de pays
- les stations touristiques
- l'hôtellerie de plein air
- le tourisme social et familial
- les villages vacances
- les prestataires d'activités de loisirs
- les ports de plaisance
- les casinos
- les golfs
- les structures de location de courte durée de matériel
- les musées et autres sites touristiques
- les organisateurs de festivals, de manifestations culturelles
- les services de transport non urbain
- les aéroports
- les gares
- les compagnies de transport



Titre professionnel Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs



**FORMATION CERTIFIANTE
INSCRITE AU RNCP NSF 334T CODE 37296 - NIVEAU 4
FORMACODE 42686**

5/5

- les entreprises de bien-être et de loisirs
- les boutiques de artisans et produits du terroir
- les caveaux de dégustation
- les lieux d'accueil des entreprises agritouristiques

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conseiller séjour
- hôte, hôtesse d'accueil et d'information
- hôte, hôtesse de tourisme
- chargé / Chargée d'accueil
- agent de comptoir
- agent de location

Modalités d'entrée

- Participer à une réunion d'information ;
- Restitution du dossier d'inscription avec l'ensemble des pièces demandées ;
- Réussite des tests d'entrée (un écrit et un entretien) ;
- Avoir 18 ans révolu le jour de l'examen ;
- Une prise en charge financière de la formation ;
- La date limite de dépôt du dossier d'inscription est de 15 jours avant le début de la formation.

Modalités pédagogiques

- Cette formation est rythmée par l'alternance entre des apprentissages en centre et en entreprise. Nous proposons une pédagogie interactive, centrée sur les apprenants. Ainsi, votre formation s'organise autour de phases de travaux collectifs et individuels, d'ateliers en petits et grands groupes et de séquences d'autoformation accompagnées.
- Nous mettons à votre disposition un espace de travail collaboratif, des ordinateurs avec une connexion internet haut débit ainsi que des ressources numériques et documentaires.
- Un accompagnement individualisé par un référent unique tout du long de la formation.

Evaluation et validation

- Une évaluation continue tout au long de votre formation avec des mises en situation, exercices concrets, écrits professionnels et QCM ;
- Une alternance de périodes en entreprise pour consolider vos acquis sur le terrain ;
- Un examen de fin de formation avec une mise en situation professionnelle, un questionnement à partir de productions(s), un entretien technique et un entretien final avec un dossier professionnel.

