

Chargé(e) d'accueil touristique et de loisirs

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe.

Il exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais aussi par téléphone et par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux). Il gère la relation clientèle sur de la réservation et du pré enregistrement de prestations en ligne (visites, excursions, locations).

Le chargé d'accueil touristique structure, organise et diffuse de l'information touristique via l'outil informatique et internet. Il conseille et vend les prestations touristiques et de loisirs en ligne ou sur le lieu, ainsi que des produits/services additionnels. Il assure la location de matériel d'équipement de loisir et gère l'entretien du lieu et du matériel de location. Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe également à la mise en œuvre d'événements festifs, culturels.



Pré-requis

- Avoir le niveau 3 minimum
- Avoir une bonne présentation
- Empathique et souriant(e)
- Esprit d'équipe
- Capacités relationnelles et de communication
- Connaître les règles de courtoisie
- Niveau A2 minimum en anglais
- Être attiré(e) par les métiers du tourisme



Organisation

- Du 20/11/2023 au 28/06/2024
- 819 heures en centre
- 245 heures en entreprise



Lieu

- Avenue Jean MOULIN - 34300 AGDE

Débouchés

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les offices de tourisme / L'hôtellerie de plein air / Le tourisme social et familial / Les villages vacances / Les ports de plaisance / Les casinos / Les golfs / Les structures de location de courte durée de matériel / Les musées et autres sites touristiques / Les festivals et manifestations culturelles / Les services des aéroports / Les gares / Les compagnies de transport / Les entreprises de bien-être et de loisirs transport non urbain

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Hôte, hôtesse d'accueil et d'information / Hôte, hôtesse de tourisme / Chargé(e) d'accueil / Agent de comptoir / Agent de location / Conseiller séjour

Objectifs

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

Programme

- Présentation et organisation de la formation
- Environnement professionnel
- Gestion de la relation clientèle lors d'une réservation en ligne
- Technique d'accueil des différents publics
- Tourisme et handicaps
- E-tourisme : Logiciels de réservation
- Réservation et vente
- Gestion d'un service location
- Numérique Bureautique lié à la profession
- Accueil et animation lors d'un événement
- Organisation et gestion d'événement
- Tourisme et territoires
- Communication digitale
- Bureautique
- Anglais du tourisme
- Soft skills
- TRE
- Sécurité et sauvetage au travail
- Suivi individuel

Aptitudes

- Capacité d'organisation et d'adaptation aux tâches techniques
- Posséder un sens relationnel permettant de travailler en équipe et avec les autres services d'un établissement
- Savoir communiquer en français et en anglais (A2)
- Bonne condition physique, sens de la créativité et de l'autonomie

Validation

Le titre professionnel comprend trois blocs de compétences professionnelles :

- CCP1 : Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- CCP2 : Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisir
- CCP3 : Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

Financement



Code RNCP : N°31047 / Formacode : N°42686

Conditions d'accès administratives

- Demandeurs d'emploi, inscrits à Pôle Emploi
- Avoir défini et validé un projet professionnel auprès de l'une des structures d'Accueil, d'Information et d'Orientation (AIO) habilitée par la Région, qui aura établi une « prescription », conformément à la procédure,
- Posséder les pré-requis nécessaires à la certification
- N'ayant pas suivi de formation qualifiante dans les 12 derniers mois
- A titre exceptionnel, et avant l'entrée en formation, des demandes de dérogation pour un candidat pourront être examinées par la Région
- Dossier de candidature
- Avis de situation pôle emploi de moins de 30 jours
- Pièce d'identité en cours de validité
- Attestation d'assurance « responsabilité civile individuelle »

Modalités de sélection

- La formation est réservée aux demandeurs d'emploi
- Fiche de prescription obligatoire
- Dossier de candidature à compléter
- Sélection par un entretien individuel
- Test en anglais



Référent Handicap
Alain Chastel



Renseignements et Inscriptions

Le Cours Jules Verne
Avenue Jean MOULIN
34300 AGDE

☎ 04 99 43 55 78
contact@lecoursjulesverne.fr
www.lecoursjulesverne.fr

