

Appellations

- | | |
|---|---|
| ☐ Agent / Agente d'accueil touristique | ☐ Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière fluviale |
| ☐ Chargé / Chargée d'accueil en réceptif local | ☐ Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière maritime |
| ☐ Chargé / Chargée d'accueil touristique | ☐ Permanent local / Permanente locale d'agence réceptive |
| ☐ Conseiller / Conseillère en séjour touristique | ☐ Représentant local / Représentante locale d'agence réceptive |
| ☐ Hôte / Hôtesse d'accueil et d'animation de croisière | ☐ Steward / Hôtesse de transport maritime |
| ☐ Hôte / Hôtesse d'accueil tourisme | ☐ Technicien / Technicienne d'accueil touristique |

Définition

Accueille et renseigne les touristes afin de faciliter leurs conditions de séjour ou de voyage.
 Peut gérer les conditions de séjour de la clientèle d'un réceptif touristique (club de vacances, hôtel club, ...).
 Peut coordonner l'activité d'une équipe.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (général, professionnel, ...) à Bac+2 dans le secteur tertiaire ou du tourisme (vente, production, animation et gestion touristiques, ...).
 Des formations complémentaires spécifiques (économie du tourisme, management des aménagements touristiques, ...) peuvent être requises.
 La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être exigée.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'agences de voyages, d'organismes de tourisme réceptif, de compagnies de transports, d'offices de tourisme, ... en contact avec le public et différents intervenants (commerciaux, fournisseurs, hôteliers, ...).
 Elle peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours ou mois (sites à l'étranger, ...).
 Elle varie selon le type de structure (office de tourisme, agence réceptive, compagnie de transports, ...).
 Elle peut s'exercer les fins de semaine, les jours fériés et être soumise à des variations saisonnières (vacances scolaires, périodes estivales, ...).

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
☐ Informer une clientèle sur l'offre touristique ☐ Accueillir les personnes	Es ☐ Méthode de classement et d'archivage S ☐ Procédures de réservation touristique

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Conseiller la personne sur des services ou des produits régionaux, des articles souvenirs ☐ Encaisser le montant d'une vente ☐ Vendre une prestation ou un produit ☐ Organiser un espace d'accueil ☐ Collecter des informations sur l'offre touristique locale et présenter les nouveautés ☐ Renseigner des supports de suivi d'activité ☐ Actualiser la documentation professionnelle et réglementaire	Sr C Es Ra Ic Ri C	☐ Caractéristiques des produits touristiques ☐ Logiciels de réservation ☐ Veille informationnelle ☐ Techniques de vente ☐ Typologie de la clientèle de voyageurs ☐ Techniques de communication ☐ Principes de la relation client ☐ Environnement culturel et touristique

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Accueillir une clientèle	S	☐ Modalités d'embarquement/débarquement des passagers
☐ Organiser les conditions de séjour pour une clientèle	Ce	☐ Techniques d'animation de groupe ☐ Techniques de prévention et de gestion de conflits
☐ Élaborer un projet d'animation	Se	☐ Gestion de projet
☐ Réaliser le bilan des animations touristiques ☐ Gérer une enveloppe budgétaire	C C	☐ Gestion budgétaire
☐ Coordonner l'activité d'une équipe	Es	

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Agence de tourisme ☐ Agence de voyages ☐ Entreprise de transport ☐ Hôtellerie de plein air ☐ Office du tourisme		

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Résidence de tourisme ☐ Société de services ☐ Village vacances ☐ Voyagiste (tour opérateur)		

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1101 - Accueil touristique ■ Toutes les appellations	D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises ■ Toutes les appellations
G1101 - Accueil touristique ■ Toutes les appellations	G1202 - Animation d'activités culturelles ou ludiques - animateur / Animatrice de village de vacances
G1101 - Accueil touristique ■ Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie ■ Toutes les appellations
G1101 - Accueil touristique ■ Toutes les appellations	M1601 - Accueil et renseignements - Hôte / Hôtesse d'accueil
G1101 - Accueil touristique ■ Toutes les appellations	N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1101 - Accueil touristique Toutes les appellations	G1102 - Promotion du tourisme local Toutes les appellations
G1101 - Accueil touristique Toutes les appellations	G1201 - Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives Toutes les appellations
G1101 - Accueil touristique Toutes les appellations	G1301 - Conception de produits touristiques Toutes les appellations
G1101 - Accueil touristique Toutes les appellations	N2101 - Navigation commerciale aérienne Toutes les appellations