

Appellations

- Agent / Agente d'accueil touristique
- Chargé / Chargée d'accueil en réceptif local
- Chargé / Chargée d'accueil touristique
- Conseiller / Conseillère en séjour touristique
- Hôte / Hôtesse d'accueil et d'animation de croisière
- Hôte / Hôtesse d'accueil tourisme
- Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière fluviale
- Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière maritime
- Permanent local / Permanente locale d'agence réceptive
- Représentant local / Représentante locale d'agence réceptive
- 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										
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informer une clientèle sur l'offre touristique <input type="checkbox"/> Accueillir les personnes <input type="checkbox"/> Conseiller la personne sur des services ou des produits régionaux, des articles souvenirs <input type="checkbox"/> Encaisser le montant d'une vente 		<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 50px;">Es</td><td><input type="checkbox"/> Méthode de classement et d'archivage</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">S</td><td><input type="checkbox"/> Procédures de réservation touristique</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Sr</td><td><input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits touristiques</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">C</td><td><input type="checkbox"/> Logiciels de réservation</td></tr> <tr> <td></td><td><input type="checkbox"/> Veille informationnelle</td></tr> </table>	Es	<input type="checkbox"/> Méthode de classement et d'archivage	S	<input type="checkbox"/> Procédures de réservation touristique	Sr	<input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits touristiques	C	<input type="checkbox"/> Logiciels de réservation		<input type="checkbox"/> Veille informationnelle
Es	<input type="checkbox"/> Méthode de classement et d'archivage											
S	<input type="checkbox"/> Procédures de réservation touristique											
Sr	<input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits touristiques											
C	<input type="checkbox"/> Logiciels de réservation											
	<input type="checkbox"/> Veille informationnelle											

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs												
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vendre une prestation ou un produit <input type="checkbox"/> Organiser un espace d'accueil <input type="checkbox"/> Collecter des informations sur l'offre touristique locale et présenter les nouveautés <input type="checkbox"/> Réaliser des actions de communication interne <input type="checkbox"/> Réaliser un suivi d'activité <input type="checkbox"/> Actualiser la documentation professionnelle et réglementaire 	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top; padding-right: 10px;">Es</td><td><input type="checkbox"/> Techniques de vente</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top; padding-right: 10px;">Ra</td><td><input type="checkbox"/> Typologie de la clientèle de voyageurs</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top; padding-right: 10px;">Ic</td><td><input type="checkbox"/> Techniques de communication</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top; padding-right: 10px;">Ce</td><td><input type="checkbox"/> Principes de la relation client</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top; padding-right: 10px;">Ce</td><td></td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top; padding-right: 10px;">C</td><td></td></tr> </table>	Es	<input type="checkbox"/> Techniques de vente	Ra	<input type="checkbox"/> Typologie de la clientèle de voyageurs	Ic	<input type="checkbox"/> Techniques de communication	Ce	<input type="checkbox"/> Principes de la relation client	Ce		C	
Es	<input type="checkbox"/> Techniques de vente												
Ra	<input type="checkbox"/> Typologie de la clientèle de voyageurs												
Ic	<input type="checkbox"/> Techniques de communication												
Ce	<input type="checkbox"/> Principes de la relation client												
Ce													
C													

Compétences spécifiques

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

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Agence de tourisme <input type="checkbox"/> Agence de voyages <input type="checkbox"/> Entreprise de transport <input type="checkbox"/> Hôtellerie de plein air <input type="checkbox"/> Office du tourisme <input type="checkbox"/> Résidence de tourisme <input type="checkbox"/> Société de services <input type="checkbox"/> Village vacances <input type="checkbox"/> 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

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