

Public

- Tout public

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Après entretien et tests de positionnement

Durée

- 595 heures

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- En langue française
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, Ludo-pédagogie, ...

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com
0809 908 908



TITRE PROFESSIONNEL

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Objectifs généraux des blocs de compétences

- ◆ 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 oeuvre d'événements festifs et culturels

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, ...
- ◆ Evaluation finale sanctionnée par le passage d'un examen (jury de professionnels)

Validation

- ◆ Titre Professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs, si résultat positif
- ◆ Niveau : 4
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Oui
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37396/>
- ◆ Code RNCP : 37396
- ◆ Certificateur : Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion (date décision : 01/03/2023)
- ◆ Code Certif Info : 99515



Agrément

- ◆ DREETS

PROGRAMME

N° SEQUENCE		DUREE
0	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
■ Vérification du respect des prérequis ■ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ■ Présentation de la formation ■ Modalités pratiques ■ Tour de table ■ Evaluation d'auto-positionnement		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	AT1 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique	245 h 00
		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
▪ CT1 - Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne ▪ Réserver une prestation sur un logiciel dédié ▪ Mobiliser des techniques d'accueil et de communication en face à face et à distance ▪ Maîtriser différentes techniques de réservation et de vente en ligne ▪ Expliquer une démarche de pré-réservation, de réservation, de préenregistrement et de vente de prestations touristiques ▪ Gérer et sécuriser les données d'un dossier client ▪ Communiquer des informations par mail, sms et réseaux sociaux ▪ Gérer les différentes affluences téléphoniques, numériques et physiques ▪ Gérer le trafic internet ▪ Gérer son temps et ses priorités ▪ Faciliter la transmission des dossiers du client ▪ S'adapter aux spécificités de la clientèle ▪ Adopter et développer une démarche de Responsabilité Sociale et Professionnelle (handicap et non-discrimination) ▪ Installer un rapport de confiance par une posture appropriée ▪ Etablir des liens fonctionnels et hiérarchiques ▪ Gérer sereinement des situations conflictuelles ▪ CT2 - Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais ▪ Utiliser les techniques d'accueil et de communication en face à face et à distance ▪ Rechercher des informations sur des supports papiers et numériques ▪ Sélectionner des informations en fonction des attentes, besoins et contraintes des visiteurs ▪ Présenter des informations sur des supports papiers et numériques ▪ Présenter des itinéraires touristiques ▪ Présenter des moyens de transports locaux et de mobilité douce ▪ Utiliser les outils numériques ▪ Gérer et sécuriser les données client ▪ Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1) ▪ Gérer les différentes affluences téléphoniques et physiques ▪ Gérer le trafic internet ▪ Gérer son temps et ses priorités ▪ Gérer des affluences physiques de clientèles ▪ Faciliter la transmission des dossiers clients, prestataires et collègues ▪ S'adapter aux spécificités de la clientèle ▪ Prendre en compte les situations de handicap ▪ Etablir des liens fonctionnels et hiérarchiques		Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

▪ CT3 - Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports. ▪ Rechercher et sélectionner des informations touristiques ▪ Alimenter des systèmes d'information ▪ Gérer et sécuriser des données d'information ▪ Effectuer la mise en page d'information ▪ Sélectionner des supports de communication en fonction des typologies clientèle et dans le respect de la politique de développement durable ▪ Adapter l'écriture et les visuels des supports de communication par rapport à la typologie clientèle ▪ Réaliser des photos ▪ Maîtriser les fonctionnalités des réseaux sociaux ▪ Utiliser les techniques de classement d'information ▪ Gérer des sauvegardes de données et les mises à jour d'application et de logiciel ▪ Anticiper les tendances en matière de communication ▪ Développer une communication responsable sur les supports d'information ▪ Faciliter le traitement des dossiers clients à l'équipe <i>Evaluation passée en Cours de Formation ECF1 (14h)</i>	
---	--

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	AT2 - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs	140 h 00
▪ CT4 - Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais. ▪ Utiliser les techniques d'accueil ▪ Ecouter, questionner et reformuler une demande ▪ Mobiliser des techniques de vente ▪ Promouvoir les services de l'offre dans une démarche éco responsable ▪ Enregistrer et facturer des ventes ▪ Informer sur les aspects sécuritaires et législatifs en lien avec l'offre ▪ Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1) ▪ Faire preuve d'autonomie sur son poste ▪ Gérer son temps et ses priorités ▪ Gérer les différentes affluences téléphoniques et physiques ▪ Installer et ajuster le matériel et les équipements ▪ Respecter les normes d'hygiène et de sécurité ▪ S'adapter à son interlocuteur ▪ Veiller au confort de sa clientèle ▪ Véhiculer une bonne image de l'entreprise ▪ Installer un rapport de confiance par une posture appropriée ▪ Gérer sereinement des situations conflictuelles		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

- ### Evaluation passée en Cours de Formation ECF2 (14h)

▪ Travailler au sein d'un collectif ▪ Respecter la clientèle au travers d'une offre de service adaptée ▪ Optimiser son temps de travail ▪ Relayer de l'information ▪ Rendre compte de dysfonctionnements ▪ Utiliser un outil de gestion de projet ▪ CT8 - Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels. ▪ Lire et expliquer un plan ▪ Lire et écrire des messages d'information ▪ Diffuser des annonces au microphone ▪ Valoriser une information touristique ▪ Reformuler et relayer une demande d'information ▪ Adopter et développer une démarche éco responsable (Eco gestes, tri sélectif, anti-gaspillage) ▪ Achalander en consommables et en produits un espace d'animation ▪ Inciter les personnes à participer aux animations et évènements ▪ Contribuer à l'animation en mobilisant quelques techniques et postures scéniques ▪ Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1) ▪ Anticiper et gérer sereinement des affluences de public ▪ Anticiper les demandes du public ▪ Orienter les visiteurs ▪ S'adapter aux spécificités de la clientèle ▪ Véhiculer une image positive de l'entreprise et de l'évènement ▪ Gérer sereinement des situations conflictuelles ▪ Adapter une démarche de Responsabilité Sociale et Professionnelle (handicap et non-discrimination) ▪ Respecter la clientèle au travers d'une offre de service soignée ▪ Installer un rapport de confiance par une posture appropriée <i>Evaluation passée en Cours de Formation ECF3 (14h)</i>	
---	--

N° SEQUENCE		DUREE
4	Evaluer les acquis de la formation	35 h 00
▪ Session de validation du titre professionnel - Mise en situation - Entretien technique - Entretien final		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia
N° SEQUENCE		DUREE
5	Bilan et synthèse de la formation	/
▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction de la formation		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia