

# CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS (TP)

 AIRLISE



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes  
Durée : 315h / 6 à 9 mois - Délai d'inscription : J-21  
Formation en continue ou alternance (2 sessions / an)  
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

## TARIF DE FORMATION

Sur devis selon profil/ financement OPCO, CPF,  
Pôle emploi, La Région, Code RNCP31047  
certif info 99515

### Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi  
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de  
handicap. Contacter le référent handicap.

### Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.  
PC portable requis. Anglais de niveau A1

### Déroulement de la formation :

1 à 2 jours de formation par semaine en alternance  
+ Période en entreprise (stage ou contrat  
d'apprentissage)  
+ Période d'accompagnement à la recherche d'emploi,  
+ Soutien personnalisé à distance,  
+ Période de préparation et passage des examens  
+ Période de mobilité possible en France ou à l'Étranger.

### Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence  
Formation par demi-journée d'enseignement théorique  
et de mise en pratique. Participation active.

### Poursuite de parcours :

Se spécialiser en suivant la formation :  
- "Réceptionniste en hôtellerie"  
- "Conseiller vendeur en voyages"  
- "Guide accompagnateur touristique"  
- "Conseiller commercial"

### Expériences professionnelles :

Des formateurs d'expériences métiers, diplômés et certifiés.

### Objectifs :

CCP1 : Gérer une relation clientèle sur une destination  
CCP2 : Assister la clientèle sur des prestations  
touristiques et de loisirs.  
CCP3 : Contribuer à la mise en oeuvre d'évènements  
festifs et culturels.

Inscription au titre professionnel de niveau IV. Formation  
accessible par capitalisation de blocs de compétences.

### Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

#### CCP1 - Gérer une relation clientèle sur une destination (91h)

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

#### CCP2 : Assister une clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs (112h)

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.

#### CCP3 : Contribuer à la mise en oeuvre d'évènements festifs et culturels (70h)

Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels,  
Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements  
festifs et culturels,  
Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements  
culturels.

### Moyens pédagogiques :

Démonstration et ateliers pratiques, E-learning, Utilisation  
des outils numériques. Mise en situation pratique.

# AIRLISE



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

## CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

RNCP31047 - Code Rome G1101 – Formation code 42686– code NSF 334t :

Accueil touristique

### Descriptif :

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 participe à la promotion du tissu économique local. 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 oeuvre d'événements festifs, culturels. Dans le cadre de sa mission, il/elle applique les procédures internes à l'entreprise. Il s'exprime en français, dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau B1 du CECRL) et éventuellement dans une seconde langue étrangère. Le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce seul ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il est le plus souvent sédentaire, mais peut être amené à voyager selon l'entreprise pour laquelle il/elle travaille. Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (Office de Tourisme Intercommunautaire, Agence Départementale de Tourisme, Comité Régional de Tourisme), les professionnels du tourisme (les hébergeurs, les transporteurs, les entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Il utilise les technologies de traitement de l'information et de la communication dans le cadre de ses fonctions.

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. Cet emploi s'exerce dans des structures très variées et de différentes tailles. Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients

### Secteur d'activité :

Les offices de tourisme  
Les maisons de pays  
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 matériel  
Les services de transport non urbain  
Les aéroports, Les gares  
Les compagnies de transport  
Les entreprises de bien-être et de loisirs

Les musées et autres sites touristiques  
Les festivals et manifestations culturelles

### Métier visé :

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