

G1101 - Accueil touristique

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, ...).

Activités et compétences de base

Activités

- Accueillir le public et le renseigner sur l'offre touristique locale
- Conseiller la personne sur des services ou des produits régionaux, des articles souvenirs, ...
- Effectuer la vente de prestations (hébergement, excursions, ...) et procéder à l'encaissement
- Réaliser la décoration, l'affichage de l'espace d'accueil et le classement de la documentation

Compétences

- Caractéristiques des produits touristiques
- Procédures de réservation touristique
- Techniques de vente
- Modalités d'accueil
- Techniques de communication

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Collecter des informations sur l'offre touristique locale et présenter les nouveautés <input type="checkbox"/> Renseigner les supports de suivi d'activité et transmettre les informations au service concerné <input type="checkbox"/> Actualiser la documentation professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Typologie de la clientèle de voyageurs <input type="checkbox"/> Principes de la relation client <input type="checkbox"/> Veille documentaire <input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de réservation

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accueillir des passagers lors de : Croisière fluviale <input type="checkbox"/> Accueillir des passagers lors de : Croisière maritime <input type="checkbox"/> Accueillir des passagers lors de : Voyage aérien <input type="checkbox"/> Accueillir des passagers lors de : Voyage ferroviaire 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Modalités d'embarquement/débarquement des passagers
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organiser les conditions de séjour de la clientèle d'un établissement touristique et en suivre la conformité 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Techniques d'animation de groupe <input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Elaborer et mettre en place un projet d'animation pour un établissement touristique ou un territoire 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conduite de projet
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gérer une enveloppe budgétaire et réaliser le bilan des animations touristiques 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestion budgétaire
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe 	

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