

Hôtellerie - restauration - tourisme - loisirs

CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS**Types d'emplois accessibles :**

Agent.e de comptoir - agent.e de location - chargé.e d'accueil - conseiller.ère séjour - hôte.esse d'accueil et d'information - hôte.esse de tourisme

DURÉE

12 mois environ (406 heures). Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.

POUR QUI ?

Tout public

MODALITÉ DE LA FORMATION

Présentiel

VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel de niveau 4 de chargé d'accueil touristique et de loisirs.

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

PRIX DE LA FORMATION

7 164 €

NET DE TAXE EN EUROS

Le prix de la formation est donné à titre indicatif. Des prises en charges totales ou partielles sont possibles en fonction des financements des entreprises ou de partenaires. 100% financement en apprentissage

ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

Référent handicap :

marie.peresse@equilibres-mediations.fr

VOTRE FORMATION**PRÉREQUIS**

Niveau Bac ou équivalent, anglais niveau A2 du CECRL (lire, comprendre le sens global de textes, poser des questions...). Une expérience d'un an en contact avec le public, y compris dans des emplois saisonniers ou du bénévolat est fortement souhaitée.

OBJECTIFS

- 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 œuvre d'évènements festifs et culturels

PROGRAMME DE FORMATION

La formation se compose de 3 modules, complétés par 2 périodes en entreprise.

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, prise de connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).

Module 1. Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique : accueil et accompagnement de la clientèle sur un système de réservation en ligne - appropriation de l'offre touristique d'un territoire - techniques d'accueil, d'information et d'orientation de la clientèle touristique – accueil et accompagnement des clients en situation de handicap – communication avec les professionnels du tourisme – diffusion de l'information sur les supports numérisés ou physiques - communication en anglais avec une clientèle anglophone (6 semaines).

Période en entreprise (16 semaines)

[...]

REFERENCE

CODE RNCP

37396

Hôtellerie - restauration - tourisme - loisirs

CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS**ACCÈS À LA FORMATION**

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- information individuelle ou collective,
- dossier de demande de formation,
- identification, voire évaluation des acquis,
- entretien individuel de conseil en formation, de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé.

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution. Vous pouvez nous contacter à contact@equilibres-mediations.fr pour plus d'informations.

MODALITÉS D'ÉVALUATION**Evaluation des acquis**

- En cours de formation

Evaluation périodes**d'application pratique**

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury basée sur

- le dossier Professionnel,
- les résultats aux épreuves de la session d'examen,
- la mise en situation professionnelle,
- l'entretien final

Evaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire.

VOTRE FORMATION**PROGRAMME (suite)**

Module 2. Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs : promotion des prestations et des produits touristiques et de loisirs en français et en anglais – gestion d'une caisse sur un point de vente – techniques de vente des prestations touristiques – gestion d'un service de location de loisirs - valorisation de l'espace - gestion d'un stock – formalités administratives liées à la location de matériel de loisirs (6 semaines).

Période en entreprise 16 semaines

Module 3. Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels : promotion d'événements festifs et culturels en français et en anglais – création de supports de communication simple, numérisés ou physiques en français et en anglais - organisation et logistique d'événements festifs et culturels – installation d'un espace de diffusion sonore et visuelle – techniques d'accueil lors d'événements festifs - animation d'atelier festifs et de loisirs - en français et en anglais (5 semaines).

Session d'examen (1 semaine)

CERTIFICATION

L'ensemble des modules (3 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 de chargé d'accueil touristique et de loisirs.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique = module 1

CCP - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs = module 2

CCP - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels = module 3

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

Hôtellerie - restauration - tourisme - loisirs

CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS**INDICATIONS
COMPLEMENTAIRES
IMPORTANTES**

Nous vous invitons à consulter le site internet de [France Compétences](#) en précisant le code RNCP de la formation (indiqué dans le programme téléchargeable sur la page internet de la formation), pour accéder à des informations sur la certification, en particulier :

- nom du certificateur
- date d'enregistrement de la certification
- taux d'insertion dans l'emploi et dans le métier
- passerelles vers d'autres certifications

**QUALIFICATION DE
NOS INTERVENANTS**

Les formateurs intervenants sont titulaires de certifications et/ou qualifications professionnelles cohérent avec les objectifs professionnels de la formation ou la certification visée, ainsi qu'une expérience professionnelle suffisamment adéquate.

VOTRE FORMATION**FORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

Responsable de coordination touristique territoriale (produit 11516). En fonction de votre projet, si vous souhaitez poursuivre votre parcours de formation, prenez contact avec nous : contact@equilibres-mediations.fr

**MÉTHODES ET MOYENS
PÉDAGOGIQUES**

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé

Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Documents écrits – Diaporama - Supports “clé en main” - Supports audio et visuels - Outils multimédias

Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes
- Des salles informatiques offrant l'accès à la plateforme numérique de formation Métis
- Matériel audio-visuel : caméscope, vidéo projecteur...
- Ressources documentaires

Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels ; conforme aux RC des TP et CQP