



# CHARGÉ.E D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

## PRÉ-REQUIS

- Niveau Bac ou équivalent, anglais niveau A2 (comprendre, lire et poser des questions).
- Expérience d'un an avec le public ou emploi saisonnier/bénévolat recommandé.

## OBJECTIFS

- Gérer la relation client sur un lieu touristique.
- Assister les clients sur les prestations touristiques et de loisirs.
- Contribuer à l'organisation d'événements.

## LE MÉTIER

Le chargé d'accueil diffuse l'information touristique, conseille et participe à la promotion locale en ligne ou sur place.

## DÉBOUCHÉS :

Secteurs : Offices de tourisme, hôtellerie, musées, gares, compagnies de transport, parcs d'attractions.

## PUBLIC

Tout public

## DIPLÔME VISÉ

Titre de Niveau IV (Bac) certifié par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion.

## ÉQUIVALENCE

Reconnaissance des niveaux 4 par passerelles ou expériences.

## PRISE EN CHARGE

OPCO de l'entreprise

## ACCESSIBILITÉ PSH

Accompagnement spécifique pour les personnes en situation de handicap.

Métiers : Hôte.sse d'accueil, Chargé.e d'accueil, Agent.e de comptoir, Conseiller séjour.

## ÉVALUATION

- Certification TP, CCP après période en entreprise.
- Dossier professionnel et évaluation finale basés sur l'examen, mise en situation professionnelle et satisfaction des stagiaires.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation modulaire, individualisée, travail de groupe.
- Moyens pédagogiques : Diaporamas, documents écrits, exercices, supports visuels, outils multimédias.
- Espaces : Salles polyvalentes, matériel audiovisuel, ressources documentaires.
- Plateau technique simulant des gestes professionnels en conditions réelles.

## PROGRAMME

### Module 1 : Gérer une relation clientèle sur une destination ou un lieu touristique

- Accueil des clients via système de réservation en ligne.
- Appropriation de l'offre touristique.
- Gestion des dossiers clients, accueil et information.
- Communication et accueil des clients en situation de handicap.

### Module 2 : Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

- Promotion des prestations touristiques en français et en anglais.
- Gestion d'une caisse.

## RÉSULTATS

Réussite : 87,5 %

Maintien : 87 %

Abandon : 13 %

Présentation à l'examen :  
95 %

Satisfaction : 85 %

Insertion dans le métier à  
6 mois : 60 %

Accès à l'emploi : 57 %

Poursuite d'études : 10 %

Retour d'enquête : 88 %

Insertion globale : 68 %

## POURSUITE D'ÉTUDES

BTS Tourisme

## DÉLAIS D'ACCÈS

Entrée possible  
toute l'année.

## DATE D'ENREGISTREMENT

01 Mars 2023

## ORGANISATION

**Durée** : 12 mois.

**Rythme** : 1 semaine en  
formation / 3 semaines  
en entreprise.

## RÉUNION D'INFORMATIONS



- Techniques de vente de prestations.
- Gestion d'un service de location.

### **Module 3 : Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels**

- Promotion et organisation d'événements en français et en anglais.
- Création de supports de communication, gestion logistique et diffusion sonore et visuelle.

### **Compétences transverses :**

- Anglais professionnel, Sensibilisation SST, Gestion des conflits/émotions, Accueil des personnes en situation de handicap.

## **CONTACT**

### **Guadeloupe :**

Imm. 2626, 1er étage, rue Henri Becquerel, Jarry,  
97122 Baie-Mahault  
Téléphone :  
+590 590 69 81 80  
Email :  
[contact.guadeloupe@outremer-academy.fr](mailto:contact.guadeloupe@outremer-academy.fr)

### **Réunion :**

Imm. Farman, 1er étage, 04 rue Henri Farman,  
Duparc, 97438 Sainte-Marie  
Téléphone :  
+262 262 66 85 85  
Email :  
[contact.reunion@outremer-academy.fr](mailto:contact.reunion@outremer-academy.fr)

### **Guyane :**

Rés Coeur d'Ebene, 1 rue Wapa,  
97354 Rémire-Montjoly  
Téléphone :  
+594 594 10 83 63  
Email :  
[contact.guyane@outremer-academy.fr](mailto:contact.guyane@outremer-academy.fr)

## **ACCÈS À LA FORMATION**

Réunion d'information collective et évaluation des acquis.

## **VALIDATION**

Validation possible de blocs de compétences. Certification obtenue après capitalisation des 3 blocs.

Pas de passerelles ou équivalences reconnues au niveau 4.

**K\_IND12\_52**

**MAJ 09-2024**

**RNCP 37396**