



**OUTRE-MER ACADEMY**  
L'EMPLOI PAR L'APPRENTISSAGE

02 62 66 85 85

contact@outremer-academy.fr

7 rue Henri Cornu, Imm.Rodrigues II, Technor 97 490 Sainte-Clotilde

www.outremer-academy.fr

# TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ.E D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

## 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

## Public concerné

Tous publics

## 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.

## Le Métier

Appelé aussi :

Chargé.e d'accueil, hôte.esse d'accueil et d'information, hôte.esse de tourisme, agent.e de comptoir, agent.e de location, conseiller.ère séjour.

## Validation visée

Titre professionnel de niveau 4 de chargé d'accueil touristique et de loisirs (RNCP 31047)

## Modalités et coûts

Démarrage session **NOUS CONSULTER**

2 jours CFA / 3 jours entreprise. Plein temps en entreprise (période de vacances scolaires)

Durée du contrat : 12 Mois

455 heures de formation au CFA

**8 000 € d'aide à l'embauche de l'Etat versés mensuellement, soit env. 667 € par mois.**

# PROGRAMME

## Chargé.e d'Accueil Touristique et de Loisirs

### (CATL)

#### 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 - gestion des dossiers client - 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 - accueil et accompagnement d'une clientèle en situation de handicap.

#### 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 - les techniques de vente des prestations touristiques - la gestion d'un service de location de loisirs - valorisation de l'espace- gestion d'un stock - les formalités administratives liées à la location de matériel de loisirs

#### Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

Promotion d'évènements 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'évènements festifs et culturels - installation d'un espace de diffusion sonore et visuelle - les techniques d'accueil lors d'évènements festifs - animation d'atelier festifs et de loisirs - en français et en anglais