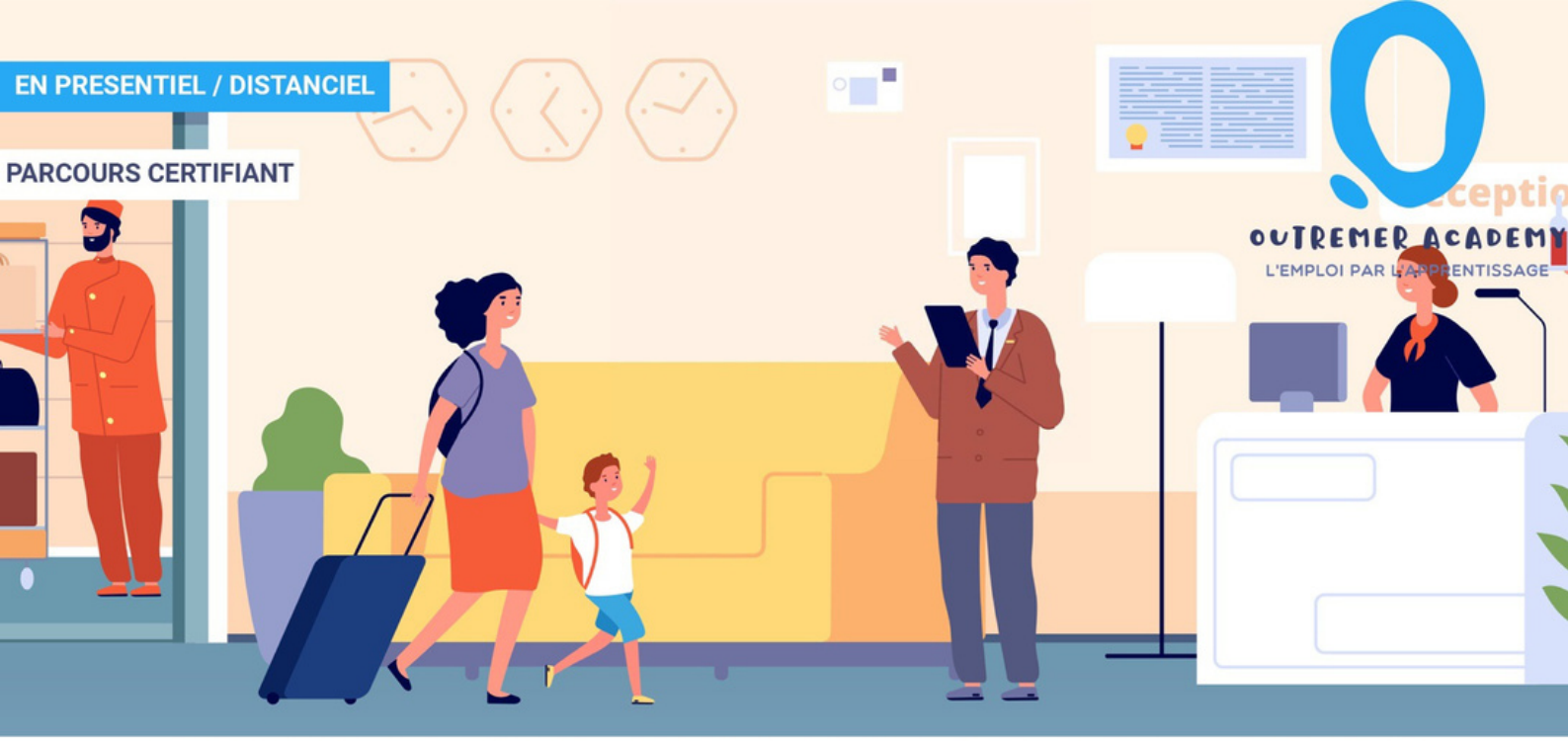
EN PRESENTIEL / DISTANCIEL

PARCOURS CERTIFIANT



CHARGE.E D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS (CATL)

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.

RNCP 37396

Public

Tout public

Diplôme visé

La formation Chargé d'accueil touristique et Loisir est un titre Niveau IV (niveau BAC) reconnu par l'État

Tarif

Nous consulter

Résultats

Taux de réussite : 75%
Taux de satisfaction : 100%
Taux d'abandon : 35%
Taux d'accés à l'emploi dans les 6 mois : 75%
Taux de poursuite d'étude 20%

Durée

12 mois en apprentissage
455 heures en formation
Rythme alternance
1 semaine en formation
3 semaines en entreprise

PRE-REQUIS

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

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- 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 oeuvre d'évènements festifs et culturels

LE METIER

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.

DEBOUCHES

Secteurs d'activités :

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 courte durée de matériel ; Les musées et autres sites touristiques ; Les festivals et manifestations culturelles ; Les services de transport non urbain ; Les aéroports ; Les gares ; Les compagnies de transport ; Les entreprises de bien-être et de loisirs

Type d'emplois accessibles :

Hôte, hôtesse d'accueil et d'information ; Hôte, hôtesse de tourisme ; Chargé.e d''accueil ; Agent de comptoir ; Agent de location ; Conseiller séjour

Accessibilité aux PSH

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

Poursuite d'études

BTS Tourisme

EVALUATION

Evaluation des acquis : en cours de formation
Bilan de la période en entreprise
Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base (du dossier professionnel, des résultats des épreuves de la session d'examen, de la mise en situation professionnelle, de l'entretien final, et évaluation de la satisfaction des stagiaires)

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, travail de groupe, accompagnement personnalisé.

Moyens pédagogiques : Diaporama, documents écrits, exercices, supports visuels, outils multimédias.

Notre espace de formation dispose de : salles polyvalentes, matériel audio-visuel, ressources documentaires

Mise à disposition de matériels informatiques

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

ACCES A LA FORMATION

Réunion d'information collective, évaluation des acquis

PROGRAMME

Période d'intégration

Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation

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
- 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.

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
- 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

PROGRAMME (suite)

Module 3 - Contribuer à la mise en oeuvre d'évènements 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
- Les techniques d'accueil lors d'évènements festifs
- Animation d'atelier festifs et de loisirs en français et en anglais

Compétences transverses :

- Anglais professionnel
- Sensibilisation Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- Gestion des conflits/Émotions
- Atelier accueil personne en situation de handicap

VALIDATION

Il est possible de valider un ou plusieurs blocs de compétence (Certificat de compétences professionnelles). Toutefois l'obtention de la certification est accessible quand les trois blocs ont été capitalisés.
Pas de passerelles et équivalences niveau 4 reconnues par les professionnels

| **REUNION** | Imm. Farman, 1er étage | 04 rue Henri Farman | DUPARC | 97 438 SAINTE-MARIE |
| +262 262 66 85 85 | contact.reunion@outremer-academy.fr |

| **GUADELOUPE** | Imm. 2626, 1er étage | rue Henri Becquerel | JARRY | 97 122 BAIE-MAHAULT |
+590 590 69 81 80 | contact.guadeloupe@outremer-academy.fr |

| **GUYANE** | 4 rue de l'Astrolabe | 97 354 REMIRE-MONTJOLY | +594 594 10 83 63 |
| OUTREMER ACADEMY | www.outremer-academy.fr |