

Agent des services techniques du tourisme

RNCP1336 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42654
Code(s) ROME	G1101, G1303, G1703, M1601
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	04/01/2024

Certificateur(s)

LASER ASSOCIATION · SIRET : 34025508200034

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Que ce soit dans la cadre d'entreprise produisant des forfaits touristiques ou au sein d'entreprises de type hôtel, résidence de vacances, hébergement de plein air ou encore au sein de parcs d'attraction, sites historiques ou culturels, l'employé/e polyvalent/e du tourisme et de l'hébergement prend part à la réalisation des tâches et activités courantes liées à l'accueil de la clientèle, à la vente ou la réservation de produits touristiques simples ainsi qu'à la gestion technique de premier niveau des dossiers de réservation.

La situation professionnelle induit un contact commercial direct ou en ligne, avec la clientèle individuelle et/ou un contact commercial et technique avec d'autres acteurs professionnels du même secteur.

L'employé/e polyvalent/e du tourisme et de l'hébergement fait partie d'une équipe de travail et est placé(e) sous la responsabilité d'un(e) employé(e) plus qualifié(e) ou d'un(e) chef de service.

Les fonctions occupées correspondent en général au premier niveau/échelon de responsabilités au sein des entreprises du secteur.

Pour exemple des métiers visés :

Agent de vente et de réservation

Employé(e) assurant les opérations simples de vente et de réservation de produit touristique et le cas échéant chargé(e) du suivi technique des dossiers créés. Travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de service.

Agent 'back office'

Employé(e) assurant les tâches simples de suivi technique des dossiers de réservation de la clientèle. Peut être amené(e) à vérifier la cohérence technique des dossiers réservés, à préparer et éditer tous types de documents afférents à la réservation enregistrée. Travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de service

Employé(e) de réception en établissement hôtelier

Employé(e) qui accueille et renseigne les clients d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique. Est amené(e) à effectuer des tâches administratives liées au traitement des dossiers clients. Travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de service.

Employé(e) de réception de Parc d'attraction, sites touristiques ou culturels

Employé(e) qui accueille et renseigne les clients d'un Parc d'attractions, d'un site touristique ou culturel. Est amené à orienter les clients, vendre des billets, accueillir et renseigner les clients pour de l'hébergement, proposé sur le lieu. Travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de service.

Les activités principales sont: l'accueil, l'information, le conseil au public, la vente de produits touristiques, traitement

des demandes clients, et le suivi technique et commercial.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées par la certification sont organisées en trois blocs de compétences capitalisables :

- 1/ Accueil/Informations/Conseils
- 2/ Vente d'un produit touristique
- 3/ Administration des ventes

Blocs de compétences

RNCP1336BC01 — Vente d'un produit touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Mettre en œuvre les règles d'accueil de la clientèle, appropriées à la situation de vente. (Par téléphone, en face à face. En ligne si animation d'un système « chat »)

Utiliser l'anglais si nécessaire.

Analyser et prendre en charge la demande.

Utiliser les argumentaires commerciaux et de conseils.

Déterminer et proposer un produit touristique, un hébergement correspondant à une demande simple ou peu complexe.

Présenter les produits et prestations ainsi que leurs caractéristiques.

Expliquer les dispositions les plus importantes : des conditions générales de vente, des assurances spécifiques aux produits touristiques.

Traiter les remarques et objections du client. (Au téléphone ou en face à face. En ligne si animation d'un système « chat »).

Effectuer une recherche tarifaire et une recherche de disponibilité à l'aide d'un système informatisé de type « GDS » (système de distribution global) ou proposant des fonctionnalités similaires.

Assurer la tarification d'un produit touristique simple ou d'un séjour en hébergement (calculs de : prix de base, réductions, suppléments, taxes, assurances)

Réaliser un document d'offre commerciale comportant les caractéristiques des produits, les avantages tarifaires, environnementaux, culturels, susceptible de déclencher l'achat.

Présenter des services ou produits complémentaires à l'offre première : transport, guides touristiques, hébergement, restauration, curiosités locales, ouvrages divers.

Réaliser la vente.

Constituer un dossier complet de réservation basé sur un produit simple. (Prestations de type : nuitées, transport, forfait hors combinaisons complexes) à l'aide d'un système informatisé de type « GDS », ou similaire.

Utiliser le vocabulaire professionnel lié aux produits touristiques y compris les notions de base du secteur du transport.

Procéder à l'encaissement en utilisant tout type de moyens de paiement.

Prendre congé avec une attitude professionnelle.

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle reconstituée en centre, suivi d'un questionnaire

L'évaluation de la mise en situation professionnelle est réalisée par un binôme de deux jurés, professionnels/les extérieurs/es au centre. Chaque compétence est évaluée par observation et comparaison avec les seuils et critères requis.

Modalité de certification :

Lors de la validation du bloc de compétences N°2, le/la candidat/e reçoit un certificat mentionnant l'intitulé de ce bloc

RNCP1336BC02 — Administration des ventes

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Utiliser un système informatisé de type « GDS » (Système de distribution global) ou similaire pour les opérations courantes liées aux modifications à apporter à un dossier de réservation après confirmation du client.

Faire preuve d'ordre et de méthode dans la gestion des dossiers, en assurer le tri et la vérification méthodique.

Reconnaître les différents éléments nécessaires au suivi du client : confection des documents de voyage ou de séjour

et les présenter dans un ordre facilitateur pour le client,

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle sous forme d'une étude de cas, en centre, suivi d'un questionnaire.

L'évaluation de l'étude de cas figurant une situation professionnelle est réalisée par un binôme de deux jurés, professionnels/les extérieurs/es au centre.

Chaque compétence est évaluée par observation et comparaison avec les seuils et critères requis.

Modalité de certification :

Lors de la validation du bloc de compétences N°3, le/la candidat/e reçoit un certificat mentionnant l'intitulé de ce bloc

RNCP1336BC03 — Accueil, Informations, Conseils

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Mettre en œuvre les règles d'accueil de la clientèle.

Utiliser l'anglais si nécessaire

Analyser et prendre en charge la demande.

Sécuriser le client : l'assister dans l'utilisation des brochures, des outils numériques mis à sa disposition, des rubriques du site web (hot line ou système de « chat »)...

Conduire un dialogue avec le client.

Observer et/ou questionner le client(e). Présenter des produits et prestations simples aux clients

Selon la demande : approfondir la demande par un questionnement approprié.

Rechercher les motivations du client.

Répondre aux questions, sur l'offre touristique locale, l'organisation du séjour, sur le bassin touristique ou le territoire, les qualités des différents hébergements.

Définir les produits ou les prestations adaptées au client. Veiller à leur cohérence avec les attentes identifiées.

Sécuriser le client en répondant à des questions précises et/ou techniques sur les produits proposés.

Clore l'échange avec le client

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle reconstituée en Centre.

L'évaluation de la mise en situation professionnelle est réalisée par un binôme de deux jurés minimum, professionnels extérieurs au centre.

Chaque compétence est évaluée par observation et comparaison avec les seuils et critères requis.

Modalité de certification :

Lors de la validation du bloc de compétences N°1, le/la candidat/e reçoit un certificat mentionnant l'intitulé de ce bloc

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le plus fréquemment, les emplois sont constatés dans les entreprises du secteur touristique suivantes :

- Les entreprises produisant des forfaits touristiques (communément appelées 'voyagistes' ou 'Tour-opérateurs') et/ou spécialisées dans la commercialisation de ces produits touristiques en ligne, via Internet. L'effectif moyen de ces entreprises est d'environ 100 salariés.
- Les entreprises de type hôtel, résidence de vacances, hébergement de plein air, proposant à la clientèle des hébergements. L'effectif moyen de ces entreprises est d'environ 15 à 50 salariés.
- Les entreprises de type parc d'attraction, sites historiques, sites culturels ou parc thématiques. Les données sur l'effectif moyen de ces entreprises sont très difficiles à trouver tant la branche se caractérise par une grande diversité d'acteurs : petites structures régionales principalement familiales, parcs d'attraction d'envergure nationale ou internationale gérés par de grands groupes spécialisés.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent(e) de vente et de réservation

Agent(e) back office

Employé(e) de réception en établissement hôtelier

Employé(e) de réception de parc d'attraction, sites touristiques ou culturels

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

sans objet

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 558 €
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée) L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	106 144
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	56 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est composé uniquement de professionnels/les extérieurs/es à l'autorité de certification (2 professionnels/les au minimum), qui se répartissent à part égale entre collège employé et collège employeur. Le jury est identique quelle que soit la voie d'accès à la certification.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/01/2024

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

contacter: tourisme@laserformation.org ou bbermond@laserformation.org

<http://www.laserformation.org>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/1336/>