

Technicien d'accueil et de vente de services touristiques

RNCP1381 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Code(s) ROME	G1703, G1303, N4302, N2201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	15/03/2010

Certificateur(s)

ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT DE LA FORMATION DANS LES PROFESSIONS DU COMMERCE (ADFC CFA VENTE)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le technicien d'accueil et de vente de services touristiques exerce 4 fonctions principales :

1) Fonction accueil-communication

Le technicien d'accueil et de vente assure l'accueil de l'ensemble des clients en français et en langue étrangère.

Il réalise l'ensemble des activités préalables à l'accueil du client, échanges de consignes, édition de la liste des arrivées, communication avec les différents services.

Il gère les réclamations ou litiges éventuels, les demandes particulières.

Il gère l'ensemble de la relation clientèle : il écoute, il reformule, il conseille.

Il accueille le client au téléphone et répond aux demandes formulées.

Il transmet les consignes aux autres membres de l'équipe.

2) Fonction commerciale

Le technicien d'accueil et de vente vend différents types de services en français et en langue étrangère.

Il écoute le client, analyse ses besoins, le conseille. Il renseigne le client sur les services externes et internes. Il argumente ses propositions. Il conclut sa vente.

Il applique les différents tarifs selon les types de clients et les périodes et événements de l'année (yield management).

3) Fonction réservation

L'agent d'accueil et de vente effectue les réservations individuelles et de groupe.

Il effectue les réservations en face à face et au téléphone.

Il écoute le client, le renseigne, enregistre la réservation.

Il modifie les réservations, traite les réclamations ou litiges.

4) Fonction organisation et gestion

L'agent d'accueil et de vente organise ses dossiers d'activité.

Il réalise un planning d'activité, un tableau de bord.

Il tient la caisse, enregistre les opérations de paiement.

Il calcule les prix de revient.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées : la certification comporte deux types de capacités

- Capacités communes :

1) Accueil-communication

- Connaissance et maîtrise des techniques relationnelles en français et en langue étrangère : bases de la communication ; techniques de communication en situation de face à face ; techniques de communication en situation difficile ; typologies de clientèle et leurs spécificités...
- Connaissance de l'environnement touristique : l'organisation du tourisme au niveau national (formes d'hébergement, transports), régional et local ; le cadre juridique de son activité.
- Connaissance et maîtrise des procédures d'accueil différenciées selon le type de client.

2) Capacités commerciales

- Connaissance et maîtrise des procédures commerciales : les typologies de clientèle ; les différentes étapes d'une vente ; les différents types de vente...

3) Réservation

- Connaissance et maîtrise des procédures d'enregistrement : le principe du check in ; les systèmes informatiques ; la gestion du surbooking ; la gestion des cas particuliers.

4) Capacités d'organisation et gestion

- Connaissance et maîtrise des procédures générales d'organisation et de fonctionnement d'une entreprise
- Connaissance des différents moyens de paiement, des indicateurs de gestion, des règles de calcul liées à l'exploitation et à la caisse
- Capacités spécifiques en fonction de l'une des trois options choisies autour de deux métiers combinant deux des trois métiers suivants :
 - Hôtellerie : maîtrise du logiciel de réservation hôtelière : réservation, enregistrement, paiement
 - Agence de voyages : Maîtrise des bases de la tarification, de la réservation aérienne et de la billetterie sur Amadeus
 - Agent d'escale : Maîtrise des procédures d'enregistrement, de gestion de l'embarquement, de gestion des arrivées, de sécurité des personnes et des biens.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le réceptionniste assure son emploi dans des hôtels indépendants ou de chaîne, de catégories 2, 3, 4 étoiles ou Palace. Le conseiller en voyages d'affaires intervient sur un plateau d'affaires ou via un service en ligne de voyageur. L'agent d'escale assure son emploi dans une compagnie de transport de voyageurs, dans un aéroport, chez un organisateur de voyages ou dans une entreprise proposant des services complémentaires.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Réceptionniste en établissement hôtelier - Agent de voyage
- Conseiller clientèle
- Agent d'escale commerciale
- Conseiller clientèle au téléphone (plateau d'affaires ou centre d'appels)

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 057 €

Familles professionnelles (FAP)	J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports · tension 1/5 (Très faible) J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X40 — Agents d'exploitation du transport · tension 3/5 (Modérée) J5X60 — Contrôleurs des transports · tension 2/5 (Faible) J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports · tension 4/5 (Élevée) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · 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)	70 054
Jugés difficiles à recruter	41 %
Emplois saisonniers	64 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X40 — Agents d'exploitation du transport J5X60 — Contrôleurs des transports J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme 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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

7 membres dont 4 professionnels

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 15/03/2010

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/1381/>