

Responsable marketing touristique

RNCP17235 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334p
Code(s) ROME	G1102, G1301, G1403, K1802, G1303
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	27/08/2018

Certificateur(s)

Ecole française d'hôtesse et de tourisme (EFHT)

<http://www.efth.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Responsable marketing touristique gère une structure en lien avec une activité touristique. Il est à la fois en capacité de mettre en œuvre un projet et de le développer. Il assure la réalisation de l'étude de marché, la mise en œuvre du projet, la commercialisation et le développement. Il dirige et manage les équipes, il assure la notoriété de son unité par la création et le développement de son réseau, par la mise en place de partenariats publics ou privés.

La liste de ses activités se décline sous 4 fonctions :

I. ANALYSE ET ETUDE DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Il réalise une approche marketing du territoire ou du site touristique dont il a la charge.

Il analyse le territoire, ses patrimoines naturels, culturels et immatériels. Il évalue le rôle et le poids des ressources en termes d'acteurs locaux (accessibilité, capacité d'hébergement, structures réceptives). Il identifie les opportunités et les contraintes du territoire (économiques – réglementaires – interculturelles). Il identifie les partenaires institutionnels et privés impliqués dans le développement local.

II. PRODUCTION/MISE EN ŒUVRE DU PROJET

Il participe à l'élaboration et met en œuvre l'offre touristique. Il identifie et sélectionne les partenaires et les fournisseurs. Il assure la mise en place du projet – Il met en place les actions correctives – Il propose le plan de communication et de distribution en prenant en compte les contraintes locales.

III. DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Il participe à la définition de la politique commerciale, l'offre et la tarification. Il manage et anime l'équipe commerciale. Il assure le développement des prospects. Il assure le suivi et la fidélisation de la clientèle. Il met en place une politique de management de la qualité. Il met en place les actions correctives.

IV. MANAGEMENT D'UNE STRUCTURE ET PILOTAGE DES EQUIPES

Il mène les actions de gestion de ressources humaines en termes de recrutement, gestion, animation, formation et motivation. Il assure le suivi et le développement des partenariats privés et institutionnels pour obtenir des soutiens financiers (financements européens, mécénat, sponsoring et parrainages) – Il assure la gestion budgétaire. Il met en place la gestion et la communication de crise (catastrophes humaines et humanitaires).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences ou capacités évaluées

Les compétences acquises se déclinent autour des 4 grandes fonctions

I. Analyse et étude du développement touristique

Réaliser une étude de marché

Décrypter les attractivités d'un territoire
 Identifier les différentes formes de tourisme présentes
 Analyser la concurrence (lister les acteurs locaux)
 Recueillir et analyser des données statistiques
 Nouer des partenariats

II. Mise en œuvre du projet
 Concevoir un cahier des charges et rédiger les clauses de l'appel d'offres
 Sélectionner et évaluer les partenaires
 Conduire une négociation d'achat
 Veiller à la mise en place et au respect des contraintes réglementaires applicables au domaine du tourisme
 Sélectionner les canaux de communication et de distribution spécifiques au produit
 Concevoir un plan de communication, le présenter, le défendre (web marketing, salons, événementiels, plaquettes, B to B et B to C)

III. Approche Commerciale
 Mettre en place une politique tarifaire
 Développer le chiffre d'affaires et assurer la rentabilité de la structure
 Mobiliser les collaborateurs sur les objectifs commerciaux, assurer un rôle d'animateur et de médiateur
 Mettre en place les outils de fidélisation et de gestion de la clientèle (enquête de satisfaction, questionnaires qualité)
 Assurer le traitement des réclamations.

IV. Manager une structure et piloter un projet
 Appréhender les bases de la gestion RH
 Appréhender les bases de la législation sociale
 Comprendre les éléments comptables d'un budget et en évaluer les conséquences
 Construire les outils de suivi et assurer le rôle de chef de projet
 Cibler les outils de communication (médias, journalistes), adopter le vocabulaire et les délais de communication inhérents à la communication de crise
 Identifier les informations clés et être capable de réaliser un rapport écrit

Blocs de compétences

RNCP17235BC01 — Analyser et étudier un marché

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

rechercher et sélectionner des informations / synthétiser et analyser les informations recueillies / Rédiger une étude de marché / Identifier des partenaires potentiels /
 Présenter les résultats de son étude /

Modalité d'évaluation :

Etude de cas marketing – Réaliser une étude de marché et analyser le degré d'attractivité d'un secteur. Présentation orale et écrite de l'étude + soutenance face à un jury de professionnels

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité I du référentiel de certification
 « Analyse et étude du développement touristique »

RNCP17235BC02 — E marketing – E business mettre en pratique une stratégie digitale

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Produire un site internet performant / Maîtriser les outils numériques d'animation / Communiquer efficacement auprès de ses cibles / Maîtriser les nouvelles technologies / Animer les réseaux sociaux en lien avec l'activité de la structure / Assurer un reporting sur l'actualité des réseaux sociaux /

Modalité d'évaluation :

Etude de cas web marketing – Mise en situation professionnelle ou analyse du dossier – Présentation orale et écrite de l'étude + soutenance face à un jury de professionnels

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité I du référentiel de certification
 « Analyse et étude du développement touristique »

RNCP17235BC03 — Mettre en place une politique commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Elaborer

l'offre commerciale / Mettre en place la stratégie multicanale /

Conduire les négociations commerciales / Elaborer les solutions clients / Assurer le développement des prospects /

Mettre en place une politique de fidélisation clients / Mettre en place un processus qualité / Traiter les litiges et mettre en place les actions correctives.

Modalité d'évaluation :

Etude de cas développement commercial (mettre en place les outils commerciaux et l'organisation commerciale nécessaire pour atteindre les objectifs de développement (Offre – Tarifs – Outils de fidélisation)

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité III du référentiel de certification

« Mettre en place une politique commerciale »

RNCP17235BC04 — Animer une équipe commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Manager et animer une équipe / Fixer les objectifs / Mettre

en place les argumentaires de vente / Assurer un rôle d'animateur et de médiateur au sein de l'équipe / Assurer un suivi des ventes et mettre en place les actions correctives /

Gérer les situations délicates au sein de son équipe et mettre en place des actions correctives.

Modalités d'évaluation :

Etude de cas animation et gestion d'équipe – Simulations concrètes sous forme de Jeux de rôles avec un jury de professionnels

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité III du référentiel de certification

« Mettre en place une politique commerciale »

RNCP17235BC05 — Créer un produit touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Construire un produit touristique : identifier les différentes typologies de produits et leurs techniques propres ; négocier et contractualiser avec les prestataires ; acheter les prestations touristiques ; mettre en forme l'offre ; choisir des supports et des visuels. Analyser les reportings de vente et réajuster en fonction des besoins / Assurer le lien avec les prestataires / Assurer le lien avec les services marketing, distribution, comptabilité et après vente.

Modalité d'évaluation :

Etude de cas « montage d'un produit touristique » + présentation orale face à un jury de professionnels

Modalité de certification : Remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité II du référentiel de certification -

« Production/Mise en œuvre du Projet»

RNCP17235BC06 — Concevoir et organiser un évènement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Définir les différents types d'événements : événementiels ou voyages de groupes / Identifier ou organiser l'évènement : conception, mise en œuvre, commercialisation. Négocier et mettre en place les contrats avec les différents prestataires / Définir le budget / Etablir un rétro-planning – Elaborer une stratégie de communication.

Modalité d'évaluation :

Projet professionnel simulé ou réel « création d'un événement touristique à portée locale » - Présentation orale face à un jury de professionnels

Modalité de certification : Remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité II du référentiel de certification -

« Production/Mise en œuvre du Projet»

RNCP17235BC07 — Gérer une structure ou piloter un projet

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Mettre en place les outils et assurer le reporting auprès de sa hiérarchie / Mettre en place les outils RH indispensables à la structure / Gérer les entretiens de recrutement / Mettre en place et suivre les contrats de travail / Assurer un suivi de la formation des salariés / Conduire les entretiens annuels obligatoires et le bilan d'évolution du salarié / Comprendre et élaborer un budget / Optimiser et réduire les coûts / Accompagner le changement /

Modalité d'évaluations :

Etude de cas appliquée au management d'une unité touristique : définition des critères des candidats en fonction des profils / Rédaction d'une fiche de poste / Rédaction d'une offre d'emploi / Rédaction d'un contrat de travail / Elaborer

Modalité de certification : Remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité IV du référentiel de certification -

« Management d'une structure et pilotage des équipes »

RNCP17235BC08 — Manager une équipe au quotidien

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Réussir dans ses fonctions d'encadrement / Définir des objectifs individuels et collectifs / Mettre en place des processus / Optimiser les coûts /

Conduire le changement / Conduire et animer son équipe / Gérer efficacement son temps et ses priorités / Communiquer à l'écrit / Prendre la parole en public

/ Organiser et conduire les réunions d'équipe

Modalités d'évaluation :

Projet professionnel à présenter et simulation d'entretien

Modalités de certification : Remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité IV du référentiel de certification -

« Management d'une structure et pilotage des équipes »

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur touristique au sens large : Hébergement - Voyages (Vente et Production) - Tour Opérateur - Prestataires de Loisirs - Tourisme Réceptif - Parcs de loisirs - Congrès et Séminaires

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le Responsable marketing touristique peut être employé dans tous types d'entreprises privées ou publiques. Au sein du secteur public et para-public, les organisations de tailles variables peuvent être des offices de Tourisme, des comités départementaux de tourisme, ou encore des structures intercommunales...

Au sein du secteur privé, on constate également de grandes amplitudes de tailles d'entreprises : tour opérateurs, agents de voyages, agences réceptives, organisateurs de congrès et séminaires, transporteurs, structures d'hébergement et hôtellerie, parc de loisirs, parc thématiques...

Il y exerce les fonctions suivantes :

- Directeur d'Hébergement touristique
- Directeur d'office de tourisme
- Conseiller en développement local
- Chargé de mission tourisme
- Responsable de commercialisation
- Chef de produit

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 2 à 4 sur 5.
Salaire médian (mensuel)	2 308 €
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) 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)	15 147
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	47 %
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 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 initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

5 (3 professionnels et 2 représentants de l'école)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	27/08/2018
--	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/17235/>