

Agent (e) d'accueil touristique

RNCP228 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Code(s) ROME	G1101
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP)

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
JMSA FORMATION CONSEIL	38909782500043	Organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'agent (e) d'accueil touristique accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il (elle) exerce principalement son emploi sur une zone d'accueil en face à face, mais aussi par téléphone et par messagerie internet.

Il (elle) prépare et assiste les clients sur des prestations (visites, excursions), il (elle) promeut et vend les prestations sur catalogue et les produits en boutique. L'agent (e) d'accueil participe également à l'organisation et à l'animation d'événements festifs, culturels au sein de la structure touristique. Dans le cadre de sa mission, il applique les procédures internes à l'entreprise. Il (elle) s'exprime en français et éventuellement en langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau A2 du CECR).

L'agent (e) d'accueil touristique exerce seul (e) ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) est le plus souvent sédentaire.

Il (elle) est quotidiennement en relation avec les visiteurs et les institutionnels du tourisme (office de tourisme, comité départemental de tourisme, comité régional de tourisme) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Il (elle) utilise les technologies de traitement de l'information et de la communication dans le cadre de ses fonctions.

Selon la taille de l'entreprise, l'agent (e) d'accueil touristique exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, en tant que permanent ou saisonnier. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les week-ends et jours fériés. La rémunération est fixe.

Cet emploi s'exerce dans des structures de taille variable allant des maisons de pays aux villages vacances. Il (elle) assure sa mission le plus souvent en station debout et prolongée, dans un contexte sonore plus ou moins amplifié en fonction de l'affluence des clients.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs

Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique.

Entretenir les lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs.

Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes.

2. Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique.

Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients.

3. Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels.

Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels.

Contribuer à l'animation d'événements festifs et culturels.

Blocs de compétences

RNCP228BC01 — Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique.

Entretenir les lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs.

Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes.

RNCP228BC02 — Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

LISTE DE COMPÉTENCES

Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique.

Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients.

RNCP228BC03 — Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels.

Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels.

Contribuer à l'animation d'événements festifs et culturels.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement les maisons de pays, office de tourisme, hôtellerie de plein air, tourisme social et familial, villages vacances, ports de plaisance, casinos, golf, les musées, les centres culturels et les festivals.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Hôte, hôtesse d'accueil et d'information - hôte, hôtesse de tourisme - chargé (e) d'accueil.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant

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)	Faible (2/5)
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Intensité d'embauche, Lien formation-emploi
Salaire médian (mensuel)	1 793 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (22 % des actifs en emploi)
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	5 695
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	67 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP31047

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/228/>