

Agent de comptoir en tourisme

RNCP22979 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334w
Code(s) ROME	G1301, G1302, G1101, G1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	23/08/2020

Certificateur(s)

Institut régional de tourisme et d'hôtellerie (IRTH)

LYCEE PROFESSIONNEL HOTELIER ET ECONOM · SIRET : 19650874100028

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le métier s'organise globalement sur 4 pôles de compétences :

- Compétences commerciales : accueil et vente
- Compétences techniques : construction de projet touristique
- Compétences de Gestion : gestion d'un point de vente
- Compétences managériales : communication et gestion d'équipe

Elabore un produit touristique (circuits, séjours, etc...), en assemblant différentes prestations (transport, hébergement, visites, etc...) et coordonne les différentes étapes de réalisation du montage du produit jusqu'à sa mise en place sur le marché selon les règles de sécurité des biens et des personnes.

Informe et conseille la clientèle sur les caractéristiques de produits touristiques (voyages, locations, prestations, etc...) et réalise tout ou partie des opérations de vente (réservation, émission de titre de transports, suivi administratif, etc...) selon les objectifs commerciaux de la structure. Peut réaliser des ventes par téléphone.

Il utilise les outils de vente WEB : mise en ligne de produits touristiques et gestion de relation clientèle via internet.

Il participe au développement d'une stratégie marketing via les NTIC

Il communique des informations orales et /ou écrites, utilise les outils bureautiques et doit s'exprimer en anglais.

Peut être spécialisé sur un type de produit ou une destination.

Peut coordonner une équipe.

Peut diriger un service ou une structure à l'issue d'une expérience professionnelle.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1/ Pôle commercial : Vente d'un produit

Amadeus

Billetterie

Techniques de vente

2/ Pôle technique touristique : Réalisation d'un forfait en termes

D'assemblage de prestations touristiques

De calcul de coûts
De rédaction de programme
3/ Pôle gestion : Coordonner les relations fournisseurs, clients et prestataires financiers
Connaissance des principes de base de la comptabilité générale et d'entreprise
Calcul des coûts de revient de marge bénéficiaire et de prix de vente
Calcul de la TVA
Maîtrise de la législation relative aux contrats, à la fixation des prix
4/ Pôle management : Contribuer à l'organisation et au fonctionnement de l'activité
Les différents styles de management
La législation, les éléments fondamentaux du droit social en entreprise
Animation d'équipe
Définition de profils de postes
Réalisation d'un entretien d'embauche

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Agences de voyage
Associations
Voyagistes (tours opérateurs)
Agences réceptives
Entreprises de transport (compagnies aériennes, ferroviaires maritimes)
Agence de location de voitures
Centrales de réservations
Plateau affaires (Havas, American express...)
Autocaristes
Offices de tourisme
Compagnies aériennes
Aéroports
Prestataires services en aéroports
Collectivités territoriales
Etablissements publics
Société d'économie mixte
Hôtellerie de plein air
Résidences de tourisme
Agences événementielles
Villages vacances

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent de voyages
Billettiste
Agent de compagnie aérienne
Agent de comptoir
Agent de réservations
Technicien confirmé vente
Forfaitiste
Technicien confirmé forfait
Chef d'agence de voyages
Chef de comptoir
Directeur d'agence de voyages

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La création et la vente de produits touristiques sont soumises à une réglementation particulière.
Depuis 2009, la pratique de ces activités est soumise à l'obtention d'une immatriculation auprès de l'agence ATOUT France.
L'obtention de cette immatriculation est soumise à différents critères :

Justifier d'une aptitude professionnelle
Justifier d'une garantie financière (minimum 100 000 €)
Souscrire à une assurance de Responsabilité Civile
Modalités d'accès

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) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 351 €
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	6 225
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	66 %
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

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

1 Président issu du monde économique local
(chef d'entreprise ou salarié du secteur privé ou représentant institutionnel)
1 secrétaire : Responsable IRTH
1 représentant des employeurs
1 représentant des salariés
1 ancien stagiaire (en emploi)
1 représentant de formateurs autres que ceux de la formation concernée

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

Idem

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 23/08/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP9833

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34718

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.irth-tarbes.fr>

<http://www.tarbes.cci.fr>

<http://www.facebook.com/irth65>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/22979/>