

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

RNCP31047 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42686, 42623, 42651
Code(s) ROME	G1101
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/08/2023

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

111 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 99 à former et organiser l'évaluation et 12 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
16 30 FORMATION	53060076600022	Former et organiser l'évaluation
ACADEMEE	90468475000014	Former
ACTION FIRST	41436247500025	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800053	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800137	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800160	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800178	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800186	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800228	Former

Liste complète des 111 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp31047-charge-d-accueil-touristique-et-de-loisirs/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais aussi par téléphone et par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il gère la relation clientèle sur de la réservation et du pré enregistrement de prestations en ligne (visites, excursions, locations). Le chargé d'accueil touristique structure, organise et diffuse de l'information touristique via l'outil informatique et internet. Il participe à la promotion du tissu économique local.

Il conseille et vend les prestations touristiques et de loisirs en ligne ou sur le lieu, ainsi que des produits/services additionnels. Il assure la location de matériel d'équipement de loisir et gère l'entretien du lieu et du matériel de location.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe également à la mise en œuvre d'événements festifs, culturels.

Dans le cadre de sa mission, il/elle applique les procédures internes à l'entreprise. Il s'exprime en français, dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau B1 du CECRL) et éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce seul ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il est le plus souvent sédentaire, mais peut être amené à voyager selon l'entreprise pour laquelle il/elle travaille.

Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (Office de Tourisme Intercommunautaire, Agence Départementale de Tourisme, Comité Régional de Tourisme), les professionnels du tourisme (les hébergeurs, les transporteurs, les entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Il utilise les technologies de traitement de l'information et de la communication dans le cadre de ses fonctions.

Selon la taille de l'entreprise, le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, au rythme des saisons touristiques. 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 très variées et de différentes tailles. Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne.

Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique.

Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.

2. Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels.

Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.

3. Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

Participer à la promotion d'événements festifs et culturels.

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

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

Blocs de compétences

RNCP31047BC01 — Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne.

Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique.

Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.

RNCP31047BC02 — Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

LISTE DE COMPÉTENCES

Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels.

Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.

RNCP31047BC03 — Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer à la promotion d'événements festifs et culturels.

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

Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les offices de tourisme
- Les maisons de pays
- L'hôtellerie de plein air
- Le tourisme social et familial
- Les villages vacances
- Les ports de plaisance
- Les casinos
- Les golfs
- Les structures de location de courte durée de matériel
- Les musées et autres sites touristiques
- Les festivals et manifestations culturelles
- Les services de transport non urbain
- Les aéroports
- Les gares
- Les compagnies de transport
- Les entreprises de bien-être et de loisirs

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Hôte, hôtesse d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse de tourisme
- Chargé / Chargée d'accueil
- Agent de comptoir
- Agent de location
- Conseiller séjour

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 %

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)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 164 €
Selon la branche	5 670 € – 7 310 €
Prise en charge	Branches concernées
7 164 €	Valeur par défaut · 208 branches
7 310 €	CPNEFP hôtellerie de plein air
7 307 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 020 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
6 750 €	CPNE de l'immobilier
5 670 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/08/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP228

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP37396

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP228

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31047/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	434
Parcours menés à terme	422
Taux d'achèvement	97 %
Période	02/2022 – 04/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	584
Montant total engagé	959 574 €
Coût moyen par dossier	1 643 €
Durée moyenne	101 h
Période	09/2020 – 08/2023
France compétences	96 %
France Travail	4 %
Reste à charge titulaire	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.