

Agent de comptoir en tourisme

RNCP34718 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334w
Formacode(s)	42668
Code(s) ROME	G1301, G1102, G1101, G1302
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	29/06/2020
Date d'échéance	29/06/2023

Certificateur(s)

PURPLE CAMPUS · SIRET : 89079142900016

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'agent de comptoir fournit suggestions et informations au client d'une agence de voyages. Il prodigue ses conseils en face à face, par téléphone ou par e-mail. Sa mission consiste à écouter les attentes du client et à trouver une solution adaptée. Une fois que le client a donné son aval, l'agent de comptoir s'occupera d'assurer toutes les démarches pour effectuer les réservations. Il contactera les agences de voyages, les hôtels.

ACTIVITÉS VISÉES

Le métier s'organise sur 3 pôles d'activités :

accueillir, conseiller un client et vendre des titres de transport et des produits touristiques

concevoir un produit touristique

:

gérer administrativement et financièrement

un point de vente

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Appréhender l'activité commerciale aérienne (Billetterie)

Acquérir les outils et méthodes de recherche d'information à l'aide du GDS AMADEUS

Réaliser des ventes Exploiter ses connaissances en géographie touristique

Connaître les particularités des tour-opérateurs (Brochures)

Accueillir en langue étrangère

Exploiter ses connaissances en géographie touristique

Identifier et analyser la demande et l'offre sur son marché (marketing)

Établir un forfait

Mise en place d'un voyage d'étude

Appliquer la réglementation commerciale

Rédiger des documents en langue étrangère

Élaborer une enquête de satisfaction

Appliquer le droit du travail dans une structure touristique

Organiser son travail au sein d'une équipe

Communiquer efficacement et adapter son comportement aux situations

Gérer les factures clients/fournisseurs

Conduire un projet
Gérer l'E-communication de son établissement

Blocs de compétences

RNCP34718BC01 — Accueillir, conseiller un client et vendre des titres de transport et des produits touristiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Appréhender l'activité commerciale aérienne (Billetterie)
Acquérir les outils et méthodes de recherche d'information à l'aide du GDS
AMADEUS
Réaliser des ventes
Exploiter ses connaissances en géographie touristique
Connaître les particularités des tour-opérateurs (Brochures)
Accueillir en langue étrangère

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas - Restitution orale

RNCP34718BC02 — Concevoir un produit touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Exploiter ses connaissances en géographie touristique
Connaître son environnement professionnel
Identifier et analyser la demande et l'offre sur son marché
(marketing)
Établir un forfait
Mise en place d'un voyage d'étude
Appliquer la réglementation commerciale
Rédiger des documents en langue étrangère
Élaborer une enquête de satisfaction

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Réalisation d'un dossier complet pour la conception et l'organisation d'un voyage d'étude - Présentation orale - rédaction des documents en langue anglaise (traduction)

RNCP34718BC03 — Gérer administrativement et financièrement un point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Appliquer le droit du travail dans une structure touristique
Organiser son travail au sein d'une équipe
Communiquer efficacement et adapter son comportement aux situations
Gérer les factures clients/fournisseurs
Conduire un projet
Gérer l'E-communication de son établissement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas sur la gestion d'une situation managériale - Réalisation d'un dossier sur l'E-communication de son établissement - Entretien oral

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 - établissements 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 pratique des activités de création et de vente de produits touristiques est soumise à l'obtention d'une immatriculation auprès de l'agence ATOUT France.

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

Niveau Bac et/ou expérience professionnelle - tests et entretien individuel de motivation

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

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

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	9 788 €
Selon la branche	8 212 € – 9 788 €
Prise en charge	Branches concernées

9 788 €

Valeur par défaut · 212 branches

8 212 €

CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)

Base légale

Date de décision 29/06/2020

Durée de l'enregistrement 3 ans

Date d'échéance de l'enregistrement 29/06/2023

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	16	0	74 %	—
2018	10	0	90 %	70 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP22979

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

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

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34718/>